PROMUOVERE LE RELAZIONI UMANE E LA GIUSTIZIA SOCIALE

Contributi all'International Conference Social Work Education and Social Development

A cura di
Annamaria Campanini,
Mara Sanfelici

FrancoAngeli

Condivisione del sapere nel servizio sociale

collana della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali/FNAS

La collana si propone come luogo di pubblicazione del sapere emergente in servizio sociale: uno spazio, quindi, nel quale rendere pubblico, condivisibile e oggetto di confronto il patrimonio ricco e rinnovato di conoscenze, scoperte e pratiche degli assistenti sociali (*Social Workers* nella dizione internazionale) progettato e curato dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, anch'essa strumento e opportunità a servizio della comunità professionale.

La letteratura di servizio sociale, in tutte le sue declinazioni (storica, etica, giuridica, antropologica, sociologica, politica, economica e organizzativa) è vieppiù cresciuta anche in Italia nel corso degli ultimi decenni, prevalentemente per la spinta propulsiva di docenti e studiosi, interni ed esterni alla disciplina professionale, orientati a trasmettere conoscenza e competenza nelle aule dell'università. Sono meno evidenti, invece, seppure presenti, le pubblicazioni sulle pratiche e sulle tematiche affrontate quotidianamente negli interventi sociali e nelle nuove frontiere in cui operano i *professionals* di servizio sociale.

La Fondazione, dunque, cura e promuove questa collana per valorizzare le ricerche, le proposte culturali e le pratiche progettuali che animano e concretizzano la disciplina di servizio sociale, per sostenere i professionisti nello sviluppo di nuove competenze, per portare ad evidenza le notevoli potenzialità di produzione disciplinare già presenti e provocare criticamente ulteriori capacità.

I volumi pubblicati sono sottoposti a valutazione anonima di almeno due *referees* esperti.

La *Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali*, istituita nel 2015 dal Consiglio Nazionale dell'Ordine, ha l'obiettivo di valorizzare la professione di assistente sociale, promuove studi e ricerche scientifiche direttamente e attraverso collaborazioni esterne, svolge indagini e rilevazioni al fine di acquisire e diffondere conoscenze inerenti alla professione e ai settori d'interesse del servizio sociale (metodologia e deontologia professionale, politiche sociali, organizzazione dei servizi, innovazione), organizza attività finalizzate all'aggiornamento tecnico-scientifico e culturale degli assistenti sociali, anche avvalendosi di convenzioni con Università ed enti pubblici e privati, partecipa a bandi di progettazione e gare internazionali, europei e locali. Promuove, inoltre, iniziative editoriali e attività tese a consolidare la connessione tra la professione e il sistema culturale nazionale e internazionale.

PROMUOVERE LE RELAZIONI UMANE E LA GIUSTIZIA SOCIALE

Contributi all'International Conference Social Work Education and Social Development

A cura di
Annamaria Campanini,
Mara Sanfelici

FrancoAngeli

Indice

1. L’Agenda Globale delle professioni sociali

di Annamaria Campanini, Mara Sanfelici

1. I temi della conferenza mondiale del servizio sociale 2021

Questo volume raccoglie alcuni dei contributi presentati alla sessione italiana della conferenza *International Social Work Education and Development Online (ISWED 2021)*, organizzata in modo congiunto dalla Associazione Internazionale delle Scuole di servizio sociale (*International Association of Schools of Social Work – IASSW*), e dal Consiglio Internazionale del Welfare Sociale (*International Council of Social Welfare – ICSW*) e, per le sessioni in lingua italiana, dalla Fondazione Nazionale Assistenti Sociali.

Nel 2020, le misure di restrizione imposte dalla pandemia COVID-19 avevano costretto a sospendere, e successivamente a cancellare, la conferenza internazionale *Promoting human relationship – Bridging the future*, che per la prima volta avrebbe avuto luogo in Italia. Considerata la numerosità e la qualità dei contributi presentati, IASSW e ICSW hanno deciso di proporre una nuova conferenza online, con l’obiettivo di sottolineare, da una parte, l’importanza delle relazioni come elemento fondamentale dell’esistenza umana e, dall’altra, il ruolo chiave che il servizio sociale può svolgere nella società, anche a fronte di una crisi mondiale come quella che stiamo attraversando.

Il disastro innescato dalla pandemia non ha coinvolto solo l’ambito sanitario, ma ha investito tutte le dimensioni della vita sociale. Attraverso lo scambio di esperienze e il confronto internazionale, la conferenza si è proposta di sollecitare docenti, ricercatori e professionisti del servizio sociale a rispondere in maniera proattiva alle sfide emergenti, in direzione della promozione del benessere, del cambiamento sociale e dell’inclusione, attraverso processi di partecipazione ed empowerment, di creazione di reti e di solidarietà sociale.

Il tema della conferenza ISWED 2021 è stato ispirato dal quarto punto dell’Agenda Globale delle professioni sociali, incentrato sullo sviluppo delle relazioni umane promozionali e articolato intorno a cinque assi:

- Asse 1: Promuovere le relazioni umane, il contesto globale e lo sviluppo sostenibile.
- Asse 2: Gli obiettivi per uno sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals – SDGs*) nel favorire le relazioni umane.
- Asse 3: La politica sociale per migliorare le relazioni umane.
- Asse 4: Questioni di genere e minoranze, microimpresa, inclusione e integrazione sociale.
- Asse 5: Sfide e capacità dell'educazione e della ricerca di servizio sociale per promuovere le relazioni umane e lo sviluppo futuro.

2. L'Agenda Globale delle professioni sociali e gli obiettivi del decennio 2020-2030

I lavori per la costruzione di un'agenda globale delle professioni sociali sono stati avviati nel 2006 dalle tre organizzazioni, costituitesi a Parigi nel 1928, durante il primo convegno internazionale di servizio sociale, mettendo in rete le istituzioni che formano gli assistenti sociali (*International Association of Schools of Social Work – IASSW*), le agenzie nazionali e le ONG del sociale (*International Council on Social Welfare – ICSW*) e i professionisti (*International Federation of Social Workers – IFSW*).

IASSW e IFSW collaborano per mettere a punto la definizione globale di servizio sociale (l'ultima approvata Melbourne nel 2014), i principi etici (approvati a Dublino nel 2018) e i *Global Standards* per la formazione al servizio sociale (approvati on line a luglio 2020).

Le tre organizzazioni, congiuntamente, gestiscono la rivista *International Social Work*, realizzano insieme convegni biennali, e sono impegnate per la definizione e l'aggiornamento di un'agenda globale per il servizio sociale.

L'agenda, il cui cammino preparatorio è iniziato nel 2006, è stata presentata formalmente nel 2010, in occasione della conferenza mondiale congiunta di Hong Kong, come strumento per indicare le linee guida degli obiettivi da realizzare nel periodo 2012-2020, collaborando con quanti le condividano, e predisponendo periodici resoconti dei risultati raggiunti. Da allora, i contenuti della Giornata mondiale del servizio sociale che si celebra il terzo martedì di marzo di ogni anno, così come l'oggetto delle conferenze internazionali, si ispirano di volta in volta ai diversi temi proposti dall'Agenda Globale per ogni biennio.

L'Agenda del decennio 2010/2020 ha posto l'attenzione su aspetti problematici, quali la carenza di una tutela globale dei diritti umani, l'incidenza di scelte economiche e politiche sull'aumento della povertà e del disagio

sociale, l'influenza della globalizzazione sulla marginalizzazione di molte popolazioni e sulla standardizzazione delle differenze culturali, l'erosione delle relazioni interpersonali e dei rapporti comunitari, e l'incidenza dei cambiamenti climatici sulla salute e il benessere delle persone.

Da queste considerazioni è nato l'impegno per ribadire la centralità dei principi e dei valori che costituiscono il fondamento del servizio sociale, per raggiungere i seguenti obiettivi: promuovere l'uguaglianza sociale ed economica, tutelare la dignità e il valore di ogni persona, operare per promuovere la sostenibilità ambientale e sostenere lo sviluppo di relazioni umane promozionali.

Per attuare questi obiettivi, le organizzazioni internazionali hanno deciso che fosse necessario attivarsi a diversi livelli e, in particolare, nei confronti dell'Organizzazione delle Nazioni Unite e delle altre agenzie internazionali che si occupano di sviluppo sociale, nei confronti delle comunità e delle istituzioni pubbliche e private dei vari paesi, così come delle organizzazioni nazionali e internazionali di servizio sociale.

L'attività svolta nell'ultimo decennio è stata documentata attraverso i rapporti biennali, che sono stati costruiti a partire dalla documentazione raccolta dagli osservatori regionali, uno per ciascuno dei continenti: Africa, America del Nord, Asia/Pacifico, Europa, Sud America e paesi dei Caraibi.

È interessante notare come i temi proposti dall'agenda hanno anticipato molti dei contenuti presenti nel documento dei *Sustainable Development Goals*, approvato dalle Nazioni Unite nel 2015, che intende, entro il 2030, raggiungere i 17 obiettivi che affrontano le sfide globali, a cui è necessario rispondere per costruire una società più giusta e inclusiva. Tra questi la povertà, la disuguaglianza, il cambiamento climatico, il degrado ambientale, la pace e la giustizia.

L'approvazione da parte delle Nazioni Unite di questo documento rappresenta un evento storico da più punti di vista. Infatti:

– è stato espresso un chiaro giudizio sull'insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo, non solo sul piano ambientale, ma anche su quello economico e sociale, affermando in questo modo una visione integrata delle diverse dimensioni dello sviluppo;
– si è sottolineato come tutti i paesi sono chiamati a contribuire allo sforzo di portare il mondo su un sentiero sostenibile, senza più distinzione tra paesi sviluppati, emergenti e in via di sviluppo. Questo richiede a tutti i paesi l'impegno a definire una propria strategia, in relazione al livello di sviluppo conseguito;
– la realizzazione degli obiettivi previsti richiede un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società, dalle imprese al settore pubblico, dalla società civile alle istituzioni filantropiche, dalle università e centri di ricerca agli operatori dell'informazione e della cultura.

L'attenzione e la mobilitazione createsi intorno all'Agenda Globale, presentata nel 2010 da IASSW, ICSW e IFSW, e l'impegno proposto dal documento dei *Social Development Goals* delle Nazioni Unite, hanno rafforzato la convinzione dell'utilità di portare avanti il progetto anche per il decennio 2020/2030.

Certamente l'avvento della pandemia ha influito anche sul processo di definizione dei temi da proporre per questo nuovo decennio. I punti dell'Agenda Globale devono rispondere adeguatamente alle nuove sfide: la pandemia è un evento mondiale, che ha reso ancora più evidente, sia la dimensione dell'interconnessione globale, sia il valore della solidarietà sociale.

Da un lato, l'importanza dei servizi pubblici è stata riconosciuta con rinnovato entusiasmo in molti paesi, dall'altro, la maggior parte delle persone ha trovato il principale sostegno sociale nella propria comunità geografica, familiare o intellettuale. La solidarietà sociale sia a livello di comunità, sia tra i paesi e le regioni del mondo, si è tradotta in numerose azioni concrete nel periodo della pandemia, ma nelle ultime decadi è stata anche fortemente messa alla prova, e tali azioni non sono risultate sufficienti per rispondere a tutti i bisogni dei cittadini, e in particolare dei gruppi più vulnerabili.

Le tre organizzazioni internazionali hanno avanzato l'idea di riconoscere il valore della solidarietà globale come fondamentale per la salute, la sicurezza, il benessere e la protezione di tutte le persone. Questo in relazione, non solo all'impatto della pandemia COVID-19, ma anche all'analisi dei fattori preesistenti che hanno interagito con l'evento catastrofico: l'economia mercificata che contribuisce a mantenere e riprodurre disuguaglianze sociali, i fallimenti nei diversi sistemi di protezione sociale, e la presenza in tutte le parti del mondo di continue e crescenti forme di ingiustizia sociale e ambientale.

In relazione a tali considerazioni, le organizzazioni hanno individuato il tema generale dell'Agenda Globale 2020-2030 – "co-costruire trasformazioni sociali inclusive" – e il primo tema chiave per il biennio 2021/2022, ovvero "Ubuntu – Rafforzare la solidarietà sociale e la connessione globale".

La decisione di usare il termine *ubuntu*, che esprime metaforicamente un concetto complesso, è stata presa per evidenziare la saggezza indigena. Il concetto è stato reso popolare in tutto il mondo da Nelson Mandela, ed è generalmente tradotto come "Io sono, perché noi siamo". Esso esprime una filosofia coerenti con la prospettiva del servizio sociale, afferma la necessità di praticare la solidarietà e riconoscere la connessione globale come elemento fondamentale per un futuro condiviso e sostenibile, che sottolinea la responsabilità di ciascuno. Tale concetto pone le basi per la promozione di un processo inclusivo, di sviluppo di nuovi patti sociali tra i governi e le popolazioni, e mira a promuovere diritti universali, opportunità, libertà e benessere sostenibile per tutte le persone a livello locale, regionale e globale.

Le professioni sociali ed i professionisti del sociale sono spettatori ed attori nella vita quotidiana dei fenomeni e dei cambiamenti sociali, a più livelli: personali, comunitari e del contesto politico/istituzionale.

È proprio sul livello politico che l'Agenda costituisce uno strumento per mantenere uno degli impegni intrinseci del servizio sociale, ovvero riflettere sul senso dell'azione professionale, tenendo conto delle influenze che derivano dal sistema politico e degli effetti che questo produce nel più ampio sistema sociale. L'obiettivo primario è dunque riuscire a promuovere un nuovo sistema sociale capace di tutelare i diritti e la dignità delle persone, migliorare le relazioni sociali, favorire l'autodeterminazione delle persone e delle comunità.

I temi dell'Agenda per il 2020-2030 non possono che partire dall'analisi dell'impatto della crisi pandemica sulle persone e sul tessuto sociale ed economico. La pandemia ha reso ancor più manifeste le condizioni di vulnerabilità nel contesto pre-emergenza, che non hanno consentito di rispondere in maniera pronta ed efficace, e hanno peggiorato o prodotto ulteriori forme di disuguaglianza sociale. In molti Paesi, si sono rese evidenti criticità a livello strutturale, quali la carenza di servizi sanitari, sociali e di beni di prima necessità, e l'assenza di sistemi di protezione sociale e educativi adeguati. Le conseguenze, oltre al dolore per i milioni di vittime coinvolte, hanno visto l'incremento del senso di vulnerabilità personale, l'interruzione dell'istruzione scolastica e della formazione, la perdita del lavoro e di fonti di reddito sufficienti, l'aumento del lavoro domestico associato a disuguaglianze di genere, l'aggravarsi di processi di stigmatizzazione e conflitti all'interno delle comunità.

Le possibili conseguenze future possono condurre a un riorientamento delle politiche e dei modelli di sviluppo nella direzione del *building back better* o al ritorno al *business as usual*. La salute e la sicurezza sociale potranno essere individuate come priorità, oppure si tornerà a un modello di crescita economica, che mette in secondo piano le conseguenze sociali del suo impatto; potranno prevalere il riconoscimento del valore della solidarietà sociale e della diversità, o reazioni che potranno condurre all'aggravamento di tensioni sociali, al rafforzamento del nazionalismo e della paura del 'diverso'.

Le difficoltà nella fase della ricostruzione varieranno da paese a paese, ma inevitabilmente si dovrà fare i conti con il riconoscimento delle gravi lacune a livello globale nel contrastare le disuguaglianze sociali e mitigare le situazioni di vulnerabilità.

Riscoprire l'importanza della solidarietà, nelle sue diverse accezioni, riorganizzare la società riconoscendone come fondamento la promozione dei diritti umani, l'uguaglianza e la giustizia sociale è una delle direzioni possibili per promuovere un ordine sociale diverso.

Il concetto di solidarietà globale orienta ad assumere una responsabilità collettiva. Innanzitutto, si riconosce il ruolo chiave delle istituzioni statali e sovranazionali nel sostegno della solidarietà comunitaria. Lo Stato assume un'importanza cruciale nel garantire la sicurezza economica, sanitaria e sociale, obiettivo certamente meno efficace in contesti con sistemi di protezione molto limitati.

La solidarietà intergenerazionale, la solidarietà sociale e quella ambientale sono strettamente interconnesse e orientano all'utilizzo responsabile delle risorse fisiche del nostro pianeta, e al rispetto dell'ambiente naturale. La solidarietà comunitaria, in una situazione in cui le disuguaglianze sociali sono ancora più esasperate, diventa un requisito essenziale per affrontare in modo condiviso le vulnerabilità individuali e strutturali. Il contrasto a ogni forma di oppressione e discriminazione e stigmatizzazione va di pari passo con il riconoscimento e la valorizzazione del ruolo della società civile nel promuovere un cambiamento culturale e azioni concrete per il rispetto dei diritti umani.

La crisi sanitaria ha dimostrato i gravi limiti legati alle disuguaglianze di accesso alla conoscenza e all'utilizzo delle tecnologie, ma anche come la solidarietà tecnologica e della conoscenza possa superare le asimmetrie globali, attraverso la condivisione.

È anche necessario agire una riflessione critica sui fattori che influenzano l'effettiva affermazione del principio di solidarietà in modo diffuso nelle nostre società.

La nozione di solidarietà compare nelle moderne Costituzioni e nei Trattati internazionali (ad esempio, nella Costituzione italiana e nel Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea), eppure, ripensando ai valori affermati con la Rivoluzione francese, la solidarietà (la fraternité) sembra essere l'ideale che ha avuto il percorso più tortuoso, rispetto a quelli di libertà e uguaglianza. È evidente come sia più spesso problematica l'affermazione della volontà degli individui e delle comunità di condividere risorse proprie e rinunciare a guadagni certi nel qui ed ora, in nome della solidarietà nei confronti di altri, di persone molto lontane o addirittura non ancora esistenti, e di conseguenza l'effettiva capacità degli Stati nazionali di rinunciare a potere ed interessi, in favore di una più decisa cooperazione internazionale e di politiche sovranazionali.

Pensando alle ragioni di tali difficoltà, le organizzazioni internazionali che rappresentano il servizio sociale nel mondo sono impegnate nel tentativo di individuare i presupposti della solidarietà, come sentimento e come principio politico.

Le conseguenze della solidarietà possono apparire in qualche modo gravose, e richiedono una condivisione di valori, una visione comune che orienti la partecipazione e l'assunzione di reciproche responsabilità, l'impegno, ma

anche la rinuncia a posizioni di potere o a risorse, che non necessariamente garantisce un vantaggio a chi la pratica o, quantomeno, non a breve termine. Il suo valore va ricercato nel senso della collettività e nel bene comune, come elementi imprescindibili per lo sviluppo individuale.

Come ogni valore o principio, la solidarietà non può imporsi, né per sola iniziativa individuale, né unicamente per volontà dei governi, ma attraverso un dialogo costante fra soggetti, gruppi sociali e politica.

La pandemia in corso ci sta mostrando che una chance effettiva di affermazione della solidarietà a livello internazionale è data dalla concreta e immediata minaccia di un grave danno che può colpire indistintamente l'intero pianeta. Il *global warming*, la crisi ambientale o ancora la minaccia nucleare sembrano avere effetti meno visibili per le popolazioni e i governi, ma con le medesime conseguenze. La paura può attivare e spingere verso un cambiamento, e questo può essere guidato dalla solidarietà, riconoscendo nell'interesse collettivo e nel bene comune l'unico mezzo per uscire dalla crisi e per affrontare le gravi minacce che ne derivano. La pandemia può offrire l'occasione per un ri-orientamento valoriale: sono solidale in quanto condividiamo tutti interessi, responsabilità e risorse, sono solidale perché necessario e conveniente per tutti.

3. Il ruolo del servizio sociale per la promozione delle relazioni umane e della giustizia sociale

I capitoli raccolti in questo volume contribuiscono alla riflessione collettiva su questi temi e, più in particolare, sul ruolo del servizio sociale per promuovere le relazioni umane, la giustizia e la solidarietà sociale, mostrando come la ricerca, la formazione e la pratica professionale possono avere un impatto nel tradurre in pratica gli obiettivi che guidano l'Agenda Globale.

Con gli individui e le famiglie il servizio sociale lavora per l'empowerment, la promozione del benessere e la tutela dei diritti, nel rispetto dei diritti di tutti. A livello di comunità, gli assistenti sociali supportano i processi per la coesione e l'inclusione sociale, restituendo voce in particolare alle persone e i gruppi più vulnerabili, e contribuendo a legare la trama del tessuto sociale, contro eccessive spinte individualistiche. Nelle organizzazioni pubbliche e del Terzo settore, il servizio sociale è impegnato nella costruzione di processi organizzativi, di fatto orientati alla promozione e alla tutela dei diritti dei cittadini, e al contrasto di pratiche discriminatorie e oppressive, che possono avere origine nelle stesse istituzioni o nel lavoro quotidiano dei professionisti. Le pratiche politiche (la *policy practice*) individuano una delle azioni fondamentali per orientare il disegno delle politiche e dei servizi sociali in

direzione dei valori riconosciuti dalla comunità professionale. Il servizio sociale assume anche un ruolo internazionale: da un lato, l'analisi critica dei fattori che, a livello globale e locale, facilitano o ostacolano i processi di costruzione della giustizia sociale e della solidarietà, dall'altro, la promozione della conoscenza teorica, della ricerca empirica, e delle tecniche che orientano la pratica dei *social workers* in tale direzione.

In questa prospettiva, il servizio sociale deve assumere un ruolo pienamente politico, in quanto esercizio di potere e responsabilità, che ha come fine il cambiamento di un ordine sociale che va nella direzione opposta ai principi della giustizia sociale.

I contributi in questo volume testimoniano le possibilità di azione degli assistenti sociali per rispondere alle sfide contemporanee in direzione di tali principi, che si esplica a tre livelli: gli interventi sul campo con individui, gruppi e comunità, la ricerca di servizio sociale, utile a orientare e analizzare l'azione professionale, e la formazione delle future generazioni di professionisti.

Il primo capitolo di Mara Sanfelici discute i risultati di una ricerca empirica, che contribuisce alla riflessione sul ruolo e le funzioni del servizio sociale in contesti di emergenze personali e collettive. Il disegno della ricerca nasce dall'intento di avviare un'esplorazione su come, in diversi territori regionali, si è di fatto costruito l'intervento del servizio sociale italiano per rispondere all'"emergenza sociale", nonostante l'assenza in Italia di una pianificazione nazionale in grado di inquadrarlo. Lo studio offre elementi utili ad avviare una riflessione comune tra servizi specialistici che si occupano di curare l'ordinario e prepararsi allo straordinario, gli assunti e le tecniche del servizio sociale implicate, i processi organizzativi che ne conseguono, analizzando criticamente i contesti organizzativi, politici e sociali che influenzano la professione dell'assistente sociale.

Il contributo di Giovanni Cellini offre una comparazione dei risultati di due ricerche qualitative in diversi setting. Il tema comune ai due studi riguarda le conseguenze della crisi del welfare e della cosiddetta "austerità permanente" sul servizio sociale, con un focus sull'influenza delle politiche neoliberiste sull'azione professionale. Gli esiti evidenziano diverse variabili, a livello organizzativo e degli assunti dei professionisti, che sembrano ostacolare il coinvolgimento degli assistenti sociali in azioni collettive e incisive per il contrasto dei fattori che, a livello macro, rischiano di inficiare l'efficacia dell'azione professionale a tutela dei gruppi più vulnerabili. L'autore utilizza i risultati dell'analisi con l'intento di indicare direzioni possibili per valorizzare il ruolo degli assistenti sociali, e il loro impegno per la *policy practice* come strumento per il cambiamento sociale.

Barbara Segatto e Anna Dal Ben discutono i risultati di due ricerche sui

processi decisionali degli assistenti sociali nei servizi per la tutela dei minorenni e le variabili che li influenzano. Le indagini evidenziano un'elevata variabilità nei modi di costruire l'intervento dei professionisti rispetto ai tempi, agli strumenti, agli interventi proposti. I fattori associati a tale condizione sono legati alla pluralità dei modelli di gestione, sia a livello nazionale che regionale, all'assenza di un sistema di protocolli tra i diversi servizi, ma anche a diversi orientamenti dei professionisti rispetto al ruolo del welfare per la tutela dei bambini e delle famiglie. Alla luce dei risultati della ricerca empirica, le autrici formulano alcune riflessioni e proposte sulle modalità di intervento degli assistenti sociali, con particolare attenzione al tema della partecipazione dei bambini, dei ragazzi e delle loro famiglie.

Lo studio di Floriana Grassi si focalizza sulle caratteristiche e le dinamiche delle relazioni sociali tra cittadini e professionisti che operano nei servizi dedicati alla grave emarginazione adulta, con l'obiettivo di analizzare la dimensione della reciprocità in tali relazioni. A livello micro, la reciprocità sembra potersi esprimere, assumendo forme di dipendenza ma anche di espressione del sé, per entrambe le parti della relazione. L'autrice evidenzia invece come a livello macro, il concetto di reciprocità sembra assumere il significato di conformità alla norma. Un modello di servizi per la *homelessness* più orientati a una risposta emergenziale ai bisogni materiali, e poco disposti a cedere potere nelle relazioni, rischia tuttavia di portare nella direzione opposta all'inclusione sociale di molti cittadini senza fissa dimora.

Sulla dimensione della relazione tra professionisti e *service user* si concentra anche la ricerca qualitativa presentata nel contributo di Luigi Gui e Maria Rosalba Demartis, volta a indagare se e a quali condizioni si rilevano "tracce di agire agapico" nel servizio sociale, ovvero azioni "senza attesa né interesse particolare, esperite di volta in volta nel presente, in assenza di progetto e tuttavia capaci di generare nuove realtà sui generis" che possono produrre come esito il vissuto di una "relazione ben riuscita". L'analisi dei dati raccolti porta gli autori a confermare la fondatezza dell'ipotesi secondo cui la dimensione relazionale "agapica" può essere non residuale e "legittimamente professionale", sottoponibile a riflessività critica e rivelatrice di ulteriori possibilità d'azione.

L'obiettivo di analizzare i processi di costruzione del sapere professionale ed esplicitare la conoscenza tacita incorporata nelle pratiche e nell'esperienza orienta anche il lavoro di Tiziana Tarsia, che presenta un contributo utile a comprendere l'effetto generativo delle intersezioni tra ricerca, formazione e pratica professionale nella disciplina del servizio sociale. L'oggetto della ricerca partecipativa è la costruzione del sapere nel processo di aiuto, indagato attraverso un metodo collaborativo e partecipativo che vede la costruzione di "tavoli", ovvero spazi permanenti di riflessione e analisi delle

conoscenze condivise da diversi attori sociali che partecipano al dialogo, ovvero service users, studenti, professionisti e ricercatori. L'autrice evidenzia come i "tavoli" non solo offrano la possibilità di favorire lo scambio di conoscenze e prospettive, ma possano anche tradursi in "incubatori" di nuovi saperi, offrendo possibili fronti di lavoro condiviso per interventi innovativi.

Un altro esempio di scambio, dialogo e co-costruzione creativa che vede impegnati docenti in accademia, studenti e assistenti sociali nel ruolo di supervisori è descritto nel capitolo di Marco Accorinti e Marco Burgalassi, che descrivono come la necessità di riformulare la progettazione del tirocinio degli studenti del corso di laurea in Servizio sociale, in conseguenza alle misure imposte dalla crisi pandemica, si è tradotta nella costruzione di nuovi spazi e modalità di interazione tra l'accademia e il campo. Le attività sperimentate hanno restituito evidenza alla necessità di riflettere criticamente e in modo partecipato sui contenuti e i metodi della formazione, come spazio di apprendimento collettivo e generativo di nuove possibilità.

Il volume si chiude con il contributo di Jeane Andréia Ferraz Silva, Andrea Monteiro Dalton e Salyanna de Souza Silva che presentano uno studio sui processi di costruzione e sviluppo dei contenuti e dell'organizzazione dei corsi di laurea in Servizio sociale in Brasile, mostrandone l'evoluzione a partire dagli anni Novanta, maggiormente orientata ad esprimere la dimensione collettiva che guida la pratica degli assistenti sociali. L'obiettivo della indagine presentata è anche quello di contribuire al dibattito sulle possibilità che possono essere promosse in ambito universitario per dare impulso alla Terza Missione e alla continua interazione con la società e il territorio di riferimento.

I lavori raccolti in questo testo offrono il contributo di esperti di servizio sociale alla riflessione collettiva necessaria a promuovere le relazioni umane e la giustizia sociale, non soltanto come dichiarazioni di intenti, ma attraverso una costante analisi critica dei processi e delle pratiche che, nelle comunità e nelle organizzazioni, sono più o meno coerenti con la direzione individuata.

2. Servizio sociale ed "emergenza sociale": una ricerca esplorativa in Italia

di Mara Sanfelici

1. Introduzione

Questo contributo discute i risultati di una ricerca empirica, guidata dall'obiettivo di rilevare le rappresentazioni degli assistenti sociali rispetto al ruolo e alle funzioni del servizio sociale in emergenza.

Lo studio qualitativo è stato svolto in Italia nel corso del 2020, coinvolgendo sia professionisti impiegati nei servizi di Pronto Intervento Sociale (PIS) – dedicati agli interventi in situazioni di emergenze personali o familiari – sia assistenti sociali che hanno esperienza di interventi in casi di emergenze collettive, coordinati dall'Associazione degli Assistenti Sociali nella Protezione Civile (ASPROC).

Quali significati sono attribuiti ai concetti di emergenza e urgenza sociale? Quali assunti muovono l'intervento del servizio sociale in contesti di emergenza? Come si articola di conseguenza l'organizzazione dell'intervento sociale?

Il disegno della ricerca nasce dall'intento di avviare un'esplorazione su come si è di fatto costruito l'intervento del servizio sociale in emergenza in territori differenti, a partire dalla considerazione di due criticità che caratterizzano il contesto italiano: l'assenza di una politica e una pianificazione nazionale in grado di inquadrare tale intervento, e il mancato consolidamento in Italia di un apparato scientifico che consente di considerare il servizio sociale in emergenza come una delle aree in cui si specializzano la disciplina e la professione (Di Rosa, 2012).

La legislazione nazionale disegna in modo generico le basi normative dell'intervento del servizio sociale nelle emergenze personali. L'articolo 22 della legge 328/00 inserisce il servizio di pronto intervento sociale per le "situazioni di emergenza personali e familiari" nell'elenco delle "prestazioni" del sistema integrato di interventi e servizi sociali necessarie a garantire i livelli essenziali delle prestazioni sociali.

Diversi ostacoli in fase di implementazione della legge (Arlotti e Sabatinelli, 2020: 371) hanno tuttavia portato alla mancata definizione dei diritti esigibili e, a tale normativa, non è seguita una definizione dei modelli organizzativi e operativi in casi di emergenza-urgenza sociale. In assenza di un disegno nazionale, il livello regionale si è mosso in maniera autonoma, dando origine a sperimentazioni piuttosto differenti, o alla mancata erogazione del servizio.

Rispetto alle emergenze collettive, una direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 2006 (G.U. n. 200 del 29 agosto 2006) individua nelle équipe psicosociali per le emergenze (EPE) uno strumento per il supporto alla popolazione colpita da calamità. Una successiva direttiva del 2013 (G.U. n. 145 del 22 giugno 2013) ha disposto la realizzazione dei PASS (Posto di Assistenza Socio-Sanitaria), strutture campali preposte all'assistenza sanitaria e sociosanitaria nei casi di disastri. È prevista la partecipazione degli assistenti sociali nell'intervento in caso di emergenze collettive, determinata da decisioni a livello centrale, assunte dal coordinamento della Protezione Civile. ASPROC (Assistenti Sociali per la Protezione Civile) è un'associazione ordinistica impegnata nella sistematizzazione della teoria che emerge dalla pratica e nella costruzione di strumenti per la valutazione sociale, muovendosi in un contesto di elevata frammentazione dei servizi sociali territoriali con cui interagisce nei casi di intervento nelle emergenze collettive.

Lo studio presentato in questo capitolo offre una fotografia di esperienze in diversi territori e servizi in Italia, osservate attraverso lo sguardo dei professionisti impegnati in prima linea, utile a riflettere sugli assunti che, pur in assenza di una guida nazionale, hanno orientato la sperimentazione di diversi modi di fare servizio sociale nella gestione delle emergenze personali e collettive. Pur considerando come gli assistenti sociali dei PIS e di ASPROC agiscano in setting e contesti differenti, questo contributo tenta di esplorare temi comuni e i modi di dare significato all'intervento in emergenza.

2. La letteratura di riferimento

La letteratura distingue gli interventi del servizio sociale attuati in caso di emergenze personali e in situazioni di emergenze collettive. A livello personale e familiare può determinarsi un temporaneo stato di disorganizzazione, più o meno grave, quando i processi di funzionamento sociale o psicologico di cui le persone dispongono abitualmente sono in crisi, determinando la temporanea incapacità di trovare strategie efficaci o risorse sufficienti per soddisfare bisogni fondamentali (Sanfelici, 2017).

Le emergenze collettive possono essere innescate da disastri tecnologici o naturali: ad esempio, terremoti, esondazioni o incidenti nucleari, epidemie.

Si tratta di situazioni caratterizzate da stress collettivo (Barton, 1969), in cui molte persone non hanno risposta ai bisogni attraverso i normali processi di funzionamento sociale.

La letteratura contemporanea sulla gestione delle emergenze e i trattati internazionali (World Health Organization, 2019) indicano la necessità di adottare un approccio ecologico-sistemico, inclusivo, e centrato sulla comunità (Sanfelici e Mordeglia, 2020). L'emergenza è intesa come il risultato della combinazione tra pericoli innescati da eventi scatenanti, vulnerabilità preesistenti, e fattori che costruiscono capacità per una risposta resiliente di individui e comunità (Imperiale e Vanclay, 2021). In questa prospettiva, la gestione delle emergenze è intesa come un processo ciclico: le azioni necessarie si collocano in fase pre-emergenza, con il fine di prevenire e mitigare i possibili danni, e in fase post-emergenza, per rispondere ai problemi innescati da eventi trigger.

L'analisi degli stati di vulnerabilità (Wisner *et al.*, 2004) delle persone e delle comunità è considerata la chiave che guida la formulazione di programmi di preparazione e risposta alle emergenze. Tale orientamento individua come fondamentale l'integrazione di diversi settori di governo e policy making e una partnership che coinvolge il pubblico, il privato, l'associazionismo e le comunità locali, come strategici nella costruzione di fattori di resilienza delle persone e delle comunità (Ungar, 2011).

La letteratura ha prodotto diversi contributi sulle funzioni del servizio sociale nelle diverse fasi del ciclo di gestione delle emergenze per la prevenzione, l'attivazione di partecipazione all'analisi delle vulnerabilità e dei bisogni sociali emergenti, la definizione di risposte strategiche a sostegno dei processi che generano resilienza (Elliott, 2010; Dominelli, 2012; Gillespie, 2013; Pyles *et al.*, 2015; Pyles, 2016; Sanfelici e Mordeglia, 2020). Il sostegno psicosociale e la costruzione di risposte a bisogni materiali, relazionali, emotivi nel lavoro con gli individui e le famiglie è strategico sia nella fase di prevenzione che di risposta. Oltre alla consulenza individuale, gli assistenti sociali possono intervenire a sostegno delle reti naturali di aiuto (Folgheraiter, 2007), affiancandole attraverso l'attivazione di nuove reti per rispondere a bisogni urgenti ed emergenti, sia nei casi di crisi personali che collettive. Altre attività includono il case management, il *bonding* e il *brokering* per costruire connessioni con i servizi necessari, l'orientamento sui diritti e gli aiuti, il lavoro in rete con altri servizi specialistici.

Il focus sull'interazione tra il livello micro e il livello macro individua una specificità dell'analisi e dell'azione del servizio sociale. Anche i modelli teorici contemporanei per il *crisis intervention* con l'individuo e la famiglia (ad esempio, Collins B.G. e Collins T.M., 2005) orientano ad assumere una prospettiva ecologico-sistemica. Il concetto di resilienza indirizza l'atten-

zione non solo sulla capacità di un individuo di resistere alle avversità, ma sulla effettiva possibilità di accedere alle risorse che influenzano il benessere delle persone e la capacità delle comunità e dei governi di rendere disponibili tali risorse (Ungar, 2011). Diventano dunque cruciali interventi di *macro-practice* a supporto della costruzione delle condizioni per la resilienza, quali il servizio sociale di comunità (Allegri, 2018), la ricerca-azione come fondamento di una valutazione partecipata dei bisogni delle persone, le *policy practice* (Gal e Gal-Weiss, 2013; Campanini, 2015) per influenzare il disegno delle politiche e dei servizi. Si tratta di azioni fondamentali per costruire legami con le associazioni, le comunità esistenti, mobilitare risorse e promuovere una conoscenza "interattiva" del contesto locale, incluse le dinamiche che portano a escludere i gruppi con meno potere (Smith, 2001).

Una recente analisi della letteratura sul ruolo del servizio sociale in emergenza (Maglajlic, 2019) evidenzia come le conclusioni di diversi studi empirici offrano lenti differenti con cui guardare al ruolo specifico del servizio sociale in emergenza. Alcune analisi di esperienze sul campo si focalizzano soprattutto sull'attivazione di interventi quali la consulenza psicosociale e l'*outreach* (Manning e Kushma, 2016), altre sull'importanza del ruolo di coordinamento delle risorse e dei servizi (Zakour, 1997). Nonostante le differenze, tutti gli autori riconoscono il ruolo strategico del servizio sociale di comunità (Pyles *et al.*, 2015) e l'azione sulle variabili strutturali e culturali che influenzano l'impatto delle crisi. Da tempo, infatti, la letteratura nazionale e internazionale ha evidenziato le criticità di un approccio residuale alle emergenze che, in relazione alla necessità di interventi immediati, rischia di non considerare le specificità degli individui e dei contesti, adottando visioni uniformanti (Pitzalis, 2018), ed escludendo dall'analisi le ragioni economiche, sociali e politiche che influenzano questi eventi.

Un recente studio canadese (Oostlander *et al.*, 2020) che ha valutato come i principi indicati nei documenti internazionali sulle gestione delle emergenze sia stato recepito nei servizi sociali per l'emergenza in Canada, evidenzia un gap tra la teoria e la pratica, in cui la realizzazione dei principi di *whole-of-society* e inclusione rischia di restare più un auspicio, a fronte di uno scarso investimento delle risorse in fase pre-emergenza, in organizzazioni dove è ancora prevalente un approccio top-down che difficilmente consente la reale inclusione del punto di vista e dell'azione delle persone e delle comunità.

3. Il metodo della ricerca

Questo studio, condotto nel biennio 2019-2020, ha coinvolto un campione a scelta ragionata di 20 assistenti sociali in diverse regioni italiane. 8

professionisti hanno collaborato con ASPROC, e di questi 3 hanno maturato esperienza in altri servizi territoriali dedicati all'emergenza sociale. Gli altri 12 intervistati sono impiegati nei PIS di diversi territori regionali, alcuni collocati in Aziende Sanitarie Locali, altri nei Comuni, altri gestiti da Enti del Terzo Settore. La maggior parte degli intervistati sono assistenti sociali in prima linea; 4 sono professionisti con una precedente esperienza nel lavoro diretto con le persone che hanno successivamente assunto ruoli di coordinamento o responsabilità, alcuni con compiti quasi esclusivamente manageriali, altri anche operativi o di supervisione sulla gestione delle situazioni di emergenza.

Per la raccolta dei dati è stata somministrata un'intervista semi-strutturata, che ha esplorato le funzioni dell'assistente sociale in contesti di emergenza personale e/o collettive e il modello organizzativo del servizio per l'emergenza sociale.

Tutte le interviste sono state registrate e trascritte. L'analisi tematica ha guidato il processo di codifica e l'aggregazione dei codici in macroaree tematiche, secondo i passaggi indicati da Braun e Clarke (2006).

Lo studio ha carattere esplorativo e non si pone l'obiettivo di disegnare un quadro rappresentativo ed esaustivo, ma di delineare profili interpretativi attraverso quanto emerso dai discorsi degli intervistati, utili per successive ricerche su un ambito strategico per la costruzione di teoria dal campo.

4. I risultati

L'analisi dei testi delle interviste ha portato a rilevare sotto-temi comuni, che sono stati raggruppati nelle seguenti macroaree tematiche:

Tema 1: come emerge l'emergenza sociale.

Tema 2: il "senso" e le caratteristiche dell'intervento sociale nelle emergenze.

Tema 3: i confini tra l'ordinario e lo straordinario.

I paragrafi che seguono discutono i temi emersi, evidenziando similitudini e differenze nei discorsi degli intervistati, che sembrano fare emergere assunti comuni, ma anche diversi focus di attenzione nella rappresentazione dell'intervento del servizio sociale in emergenza.

4.1. Tema 1. Come emerge l'emergenza sociale

Nei discorsi di tutti gli intervistati il concetto di emergenza si riferisce a situazioni in cui "eventi" o "processi" a livello personale, familiare o collettivo (incidenti, eventi naturali, agiti violenti o negligenti) comportano l'emergere di pericoli che, senza l'intervento a supporto delle persone o delle loro reti, possono portare a danni alla salute di individui e comunità.

Alcuni intervistati sembrano assumere un approccio più critico di altri rispetto all'analisi di come emerge l'emergenza. In alcuni discorsi l'attenzione ai processi sociali, culturali o organizzativi implicati nell'emergere dell'"emergenza sociale" restano sullo sfondo, mentre il focus dell'attenzione riguarda la gestione delle risposte ad "eventi acuti".

In molte interviste trova invece ampio spazio la riflessione su processi implicati nella costruzione dell'emergenza. In alcuni casi si tratta di assistenti sociali impiegati in contesti in cui la modalità di lavoro è poco strutturata e definita come "volontaristica", ovvero lasciata alla responsabilità del singolo professionista e risolta prevalentemente attraverso la delega a organizzazioni del privato sociale non ben coordinate, con il rischio di non mettere in campo le risorse necessarie, in assenza di pianificazione e governance dei processi.

Anche altri intervistati, impiegati in servizi più strutturati, criticamente riflettono, non tanto sulla mancata strutturazione di una rete per l'attivazione delle risorse, ma su come assunti dei professionisti o delle organizzazioni rischino di riprodurre "distanza sociale" portando, non di rado, all'uso improprio dei termini "emergenza" e "urgenza". Questi rispondenti riflettono, ad esempio, sulle situazioni in cui la definizione di "condizione di emergenza" viene attribuita senza includere il punto di vista delle persone coinvolte. In tali circostanze, non si tratta di un'emergenza percepita come tale dai destinatari dell'intervento, ma della esigenza di un ente, un professionista o di altri nella comunità (volontari, medici, politici, vicini di casa) di risolvere tempestivamente una situazione vissuta come fonte di problemi. La conseguenza è quella di etichettare come "emergenza" la richiesta di interventi in tempi rapidi, che non risponde a bisogni o domande delle persone, ma a problemi irrisolti che si sono originati nella rete dei servizi, su cui sarebbe necessario intervenire con risposte a livello organizzativo.

In altri casi si tratta di enti o reti istituzionali non organizzate o non pronte a rispondere a fenomeni sociali presenti da tempo, non adeguatamente analizzati e affrontati: ad esempio, l'"emergenza migranti", l'"emergenza freddo", "le dimissioni difficili" da contesti ospedalieri.

Alcune operazioni diventano urgenti, non avendo preparato un piano in fase pre-emergenza, ad esempio, a causa dell'assenza di una mappatura dei bisogni sociali, o quello che in letteratura viene definito profilo di comunità

(Di Rosa, 2012), utile a individuare persone esposte a vulnerabilità sociali all'emergere di una calamità naturale.

Altri partecipanti descrivono richieste di intervento che sembrano riprodurre forme di discriminazione o oppressione, con l'intento di ripristinare il "decoro pubblico" o preservare l'immagine di un'istituzione che potrebbe apparire come inefficace nel promuovere interventi a contrasto della vulnerabilità. Il rischio è quello di giustificare, in nome dell'emergenza e del "fare qualcosa subito" (AS13-P), interventi non sempre rispettosi dei desideri delle persone e del loro diritto ad autodeterminarsi, dunque non in linea con il mandato del servizio sociale.

AS13-P. Fate qualcosa, fate qualcosa subito! Se non fate, qualcosa significa che non state facendo niente". Questa costruzione mi è capitata un sacco di volte, un sacco no, ma di sicuro di vederla a fronte di richieste esterne, cioè: "toglimi questa persona senza fissa dimora da davanti agli occhi, è una situazione urgente!". E invece lui sta lì da tanto, e magari non ha voglia di andare al dormitorio e la vita delle persone non la puoi…. Questo l'ho fatto anche con i sindaci, perché sai che i sindaci sono interventisti. E allora tutte le volte gli devo spiegare: "guardate che il servizio sociale non si sostituisce alla volontà delle persone".

I rispondenti sottolineano l'importanza di fare cultura per promuovere un uso "non ingenuo" (AS13-P) e consapevole delle parole, che hanno il potere di definire la realtà degli altri e condizionarla in direzione contraria ai principi dell'empowerment, dell'inclusione e della promozione sociale.

4.2. Tema 2. Il "senso" e le caratteristiche dell'intervento sociale nelle emergenze

La caratteristica che i partecipanti identificano come comune nei casi di intervento in emergenza sociale è la necessità di attivarsi nell'immediato, o in tempi celeri, di fronte a circostanze che non erano state previste o non erano prevedibili e, come tali, sono fonte di spiazzamento e rottura di equilibri pregressi.

Lo spiazzamento è un rischio per lo stesso professionista che interviene in condizioni di estrema incertezza, sia rispetto alle variabili individuali che di contesto, dentro a una cornice che "comprime" il tempo per l'interazione necessaria a costruire il processo di aiuto e in cui la costruzione del setting spesso è improvvisata.

Una funzione specifica del servizio sociale, riconosciuta da tutti gli intervistati, riguarda la capacità di dare risposte a bisogni primari o relazionali, attraverso la costruzione di reti in grado di veicolare risorse. Nei territori in cui da

più tempo è stato avviato un percorso di costruzione di servizi sociali per l'emergenza è evidente la maggiore capacità di aggregare e coordinare le risorse presenti e i diversi attori coinvolti nel veicolarle, rendendo più riconoscibile anche all'esterno la rete di aiuto coordinata dal servizio sociale dedicato.

Anche se il focus di attenzione e i setting sono diversi, i servizi sociali per le emergenze personali e collettive sembrano rispondere a un bisogno simile, ovvero quello di integrare l'azione dei servizi sociali che agiscono nell'"ordinario", quando qualcosa di "straordinario" accade.

Nel caso di emergenze collettive, si tratta di intervenire con celerità, incrementando le risorse umane e materiali a disposizione nei servizi territoriali, per rispondere a un aumento della domanda e dei bisogni sociali che non era stato previsto nel contesto coinvolto da situazioni di stress collettivo (Barton, 1969). In molti territori, anche in relazione alla estrema frammentazione dei servizi sociali che caratterizza il contesto italiano (Arlotti e Sabatinelli, 2020), la funzione di coordinamento delle risorse sociali è debole, e l'associazione ASPROC aiuta a sostenerla.

Nel caso di emergenze personali o familiari, l'accento è posto sulla capacità di rispondere in tempi brevi a bisogni emergenti, superando i limiti di servizi che non consentono risposte "pronte". Le modalità "ordinarie" di erogazione degli interventi, legate a vincoli temporali, amministrativi e burocratici, rendono indisponibili risposte immediate in questi casi necessarie. Il disegno di servizi dedicati all'emergenza sembra essere individuato come strategia adatta a superare tali barriere, e giustificare un'organizzazione dei servizi in tempi che consentono di rispondere a bisogni, la cui soddisfazione non può attendere.

Nei discorsi degli assistenti sociali intervistati si evidenziano tuttavia differenze nel modo di rappresentare il focus del servizio sociale in emergenza.

Da un lato, alcuni intervistati descrivono l'intervento dell'assistente sociale come focalizzato su un "evento", inteso come qualcosa di imprevisto o imprevedibile, a cui è necessario far fronte con risposte immediate nel "qui e ora". L'accento è posto sull'organizzazione di risposte certe, erogate da personale esperto di una modalità di lavoro in tempi rapidi, riconosciuta anche all'interno dell'organizzazione del servizio in termini di tempo dedicato. La definizione di "che cosa è emergenza" è affidata principalmente a professionisti esperti; le segnalazioni alle centrali operative giungono esclusivamente o prevalentemente da servizi istituzionali: servizi sanitari, servizi sociali territoriali, forze dell'ordine. La fiducia resta la condizione necessaria affinché la persona si affidi al servizio; essa tuttavia non è pensata come l'esito della costruzione di una relazione di fiducia tra l'assistente sociale e la persona, che di fatto non ha trovato il tempo adeguato per costruirsi, bensì una "fiducia nelle competenze" che l'organizzazione ad hoc mette a disposizione.

A11-P. Il servizio sociale per cosa lavora? Crea, gradualmente nel tempo un rapporto di fiducia con le persone affinché la persona (…) rafforzi le proprie capacità e riesca a superare la sua difficoltà nel tempo e quindi a non aver più bisogno del servizio (..). La logica dei servizi sociali d'urgenza non è questa. È molto diversa. Analogamente a quanto è la logica di un pronto soccorso, è quella di risolvere il problema nella fase acuta, cioè di dare un sostegno qualificato, appropriato nel qui e ora. Offrire una spalla a una persona ferita da un dolore acuto, e non fra tre giorni, ma di offrirgliela subito; una spalla forte che non è chiamata, come deve fare invece un assistente sociale che lavora nell'ordinario, a creare un clima diciamo così di empatia e di coinvolgimento emotivo. Deve essere una spalla solida quella dell'assistente sociale, che lavora in urgenza e che deve mantenere questa solidità e questa lucidità, quando spesso la persona che si offre a lei la lucidità l'ha persa, e quindi la relazione non sarà una relazione appunto costruita sulla condivisione, ma sarà una relazione che è più direttiva, perché la persona in quel momento ha bisogno di avere un porto sicuro a cui far riferimento che la metta in protezione.

Altri partecipanti sembrano invece rappresentare sia l'emergere di situazioni straordinarie, sia l'intervento del servizio sociale come un "processo" che ha origine dall'interazione di vulnerabilità e risorse delle comunità, incluse quelle dei servizi coinvolti. Questi intervistati evidenziano in particolare una funzione che sembra essere scarsamente assolta nei servizi ordinari, ovvero il saper stare nei territori per essere in grado di intercettare l'"emergere" dei bisogni e dunque prevenire situazioni di crisi che si trasformano in emergenza. I servizi sociali per l'emergenza sono pensati come "un servizio sociale che va verso le persone" (A17-P), in supporto a cittadini, professionisti o intere popolazioni colpite da calamità (AS5-A). Le unità di strada che si muovono nei territori, e la possibilità per ciascun cittadino di attivare il servizio, sono pensati come strumenti con cui si realizza l'"andare verso" le persone, e si facilita l'emersione dei bisogni a cui sia le reti naturali che formali di aiuto stanno dando risposte insufficienti.

Un'altra differenza si coglie nel grado di direttività che viene associato all'intervento in emergenza, ma questo sembra dipendere più dall'approccio del professionista che dall'organizzazione del servizio, considerate le risposte differenti di assistenti sociali impiegati nei medesimi contesti organizzativi.

Se tutti gli intervistati riconoscono l'importanza di "essere presenti" sulla scena dell'emergenza per "accompagnare" le persone, alcuni descrivono un intervento più direttivo per la messa in sicurezza degli individui nel caso di eventi critici, altri mettono l'accento soprattutto sul ruolo degli assistenti sociali per restituire spazio alle persone nella relazione di aiuto, in situazioni in cui l'attenzione al "fare subito" e l'erogazione di interventi standardizzati rischiano di oscurare l'unicità e i desideri delle persone.

Nei discorsi di altri intervistati si evidenzia invece la lettura di un gap tra

ciò che è percepito come mandato della professione di assistente sociale e il tipo di organizzazione del servizio per l'emergenza, che sembra orientato a un modello prestazionale, utile a "tamponare" ciò che non funziona nell'ordinario, più che alla costruzione di una risposta olistica, orientata da un modello sistemico e inclusivo.

Alcuni intervistati spiegano come dipenda anche dagli assistenti sociali costruire risposte coerenti con il ruolo, azione che sembra di fatto consentita anche in relazione ad elementi del più ampio contesto territoriale e politico, quando enti, professionisti e policy makers hanno appreso a lavorare insieme, coniugando diverse letture delle situazioni.

A17-P. Ho sempre risposto che io non vado a sgomberare le persone, io vado per le persone, e in qualche modo ho anche cercato di inculcare alla amministrazione un termine nuovo che non sia "sgombero", ma superamento di un'occupazione o di un accampamento. Il superamento ha un altro aspetto, un altro significato intrinseco che implica un lavoro ex ante di presa in carico, di conoscenza delle situazioni che sono all'interno. È un lavoro molto duro, complicato però spetta credo anche a noi, noi assistenti sociali, credo che sia uno dei nostri compiti se non sbaglio? [tono ironico] (…) Ma fortunatamente nel corso del tempo, con tutta una serie interventi anche con la Prefettura, ogni sgombero prevede che non si può muovere paglia se il servizio sociale a monte non ha verificato le condizioni fragilità all'interno dello stabile o di un insediamento. (..) Abbiamo fatto degli interventi in cui la polizia non è entrata, quindi… si è gestita la cosa in maniera tranquilla, senza alcun problema, avendo fatto anche un lavoro a monte con il territorio.

4.3. Tema 3. Il confine tra l'ordinario e lo straordinario

Tutti gli intervistati condividono l'utilità di definire i confini e le modalità del loro intervento in casi di emergenza sociale, affinché sia maggiormente chiaro, all'interno e all'esterno della comunità professionale, qual è la specificità e l'utilità del servizio sociale. Nelle interviste emergono invece differenze relative al modo di rappresentare tali confini.

Per alcuni professionisti è necessario tracciare percorsi che distinguono in modo piuttosto netto l'ordinario dall'emergenza, contesto in cui cambiano non solo le competenze e le tecniche del servizio sociale, ma anche il livello di coinvolgimento del professionista nella relazione di aiuto, e il modo di collocare temporalmente l'intervento, centrato sul "presente", il "qui e ora".

I discorsi di questi rispondenti mutuano più spesso il linguaggio dall'ambito sanitario e spiegano che, similmente a quanto accade nella divisione di competenze tra medici di emergenza-urgenza e medici del territorio, compete ai professionisti dei servizi territoriali riconoscere i "sintomi" di queste

situazioni e trasferirle ai servizi di secondo livello, evitando sovrapposizioni. Sono dunque chiaramente distinte le competenze dei due tipi di servizi sociali che, pur pensati all'interno dello stesso "sistema", intervengono in momenti diversi, in modo coordinato, ma separato: sulla scena dell'emergenza si muovono gli specialisti dell'emergenza.

Le ragioni di tali scelte organizzative sono chiarite dagli intervistati: la prima riguarda il fatto che questa modalità consente di agire con la celerità necessaria in casi di emergenza: sovrapporre interventi straordinari al lavoro ordinario, comporta il rischio di intervenire in modo improvvisato e non tempestivo. Per decidere e agire in emergenza è necessaria un'organizzazione che individua un tempo lavoro ad essa dedicato. In secondo luogo, questo servizio consente di affidare l'intervento ad assistenti sociali "specialisti di emergenza", considerati maggiormente competenti grazie all'esperienza e a una formazione ad hoc. Il disegno di questi servizi prevede la costruzione di interfacce tra diverse unità organizzative parte di un più ampio sistema, in grado di identificare responsabilità e funzioni in modo netto e strutturato.

Questi intervistati insistono inoltre sulla necessità di promuovere nella più ampia comunità professionale una "nuova cultura dell'emergenza", che consente di riconoscere e distinguere competenze specialistiche nel campo dell'emergenza e i rispettivi confini, superando "resistenze" rispetto a una modalità di lavoro tradizionale che non prevede il trasferimento delle situazioni già note in relazione al sorgere di "problemi acuti".

> AS11-P. La prima fatica, anche degli assistenti sociali, è entrare in questa logica. La prima cosa è capire che, quando si trovano di fronte un'urgenza, non devono intervenire loro! Cioè, bisogna chiedere una cosa che è paradossale per un assistente sociale che lavora nei servizi sociali territoriali da tanto tempo. Cioè: ti trovi di fronte all'urgenza su cui tu sei chiamato – per come sei formato, per quello che t'hanno detto, per quello che tu ritieni sia il tuo mandato anche professionale – a buttarti; come dire, vengo in soccorso a te donna che mi stai chiedendo aiuto, ma no! Devi fermarti, devi fare l'operazione opposta! (…) Un assistente sociale del territorio che viene in contatto con un'emergenza deve riconoscere che quella cosa lì deve essere gestita da un servizio sociale apposito, e quindi deve fare la stessa cosa che fa un medico di famiglia di fronte ad una situazione acuta di bisogno, che chiama il 118.

Nei discorsi di altri intervistati, il confine tra la normalità e l'emergenza non è così chiaramente distinguibile. La maggior parte sottolinea come le variabili continuamente emergenti e la loro complessa interazione rendano di fatto difficile tracciare confini netti rispetto alle funzioni degli assistenti sociali coinvolti nei servizi dedicati all'emergenza e in quelli ordinari. Questi intervistati sottolineano come la costruzione di confini di competenza che rischiano di diventare rigidi dia origine a "vuoti" oltre "i confini" in cui "pre-

cipitano” le persone, e si traduca in barriere tra diversi assistenti sociali e uffici coinvolti.

Secondo questi partecipanti, l’azione dei servizi territoriali e specialistici sulla scena dell’emergenza non è definita secondo confini predeterminati, in alcuni casi è congiunta e la distinzione tra “normale” e “a rischio”, tra “ordinario” e “straordinario” sembra altrettanto sfumata. L’intervento dei servizi per l’emergenza è a supporto e integrazione alle reti dei servizi ordinari per “intercettare” (AS17-P) i bisogni emergenti nel territorio e individuare quali necessitano di risposte pronte che “difficilmente i servizi territoriali riescono a dare”, “accompagnando” le persone verso i servizi territoriali, più strutturati, e più di frequente “in attesa” di una domanda.

A17-PIS. La capacità di individuare le questioni che necessitano di un intervento immediato, anche dalla parte dei servizi territoriali, questa è forse un po’ la specifica dell’assistente sociale in emergenza, di intervenire prontamente, di riconoscere velocemente quali sono quelle situazioni che vanno prese in carico in un certo modo, portarle ai servizi del territorio (…). Noi facciamo questo screening continuo, ed è un lavoro che viene fatto con una velocità che difficilmente trovi in altri servizi (…). Spesso e volentieri siamo noi stessi che proponiamo ai servizi del territorio: “Guardate, noi questa persona l’abbiamo incontrata, abbiamo un minimo instaurato un rapporto fiduciario. Quando andate a fare la verifica voi del territorio, veniamo anche noi, perché a noi comunque ci conosce già e possiamo esservi... possiamo farvi da passante”. E questo nasce da una consapevolezza, acquisita negli anni (…).

Questi intervistati indicano come la difesa dei “confini di competenza” possa essere superata non solo riconoscendo un principio di responsabilità condivisa, ma soprattutto lavorando insieme sul campo, dove di fatto si contaminano pratiche, linguaggi e si costruisce un pensiero condiviso applicato in pratica.

Il minore o maggiore accento sulle barriere tra professionisti e istituzioni e il linguaggio adottato per riferirsi all’emergenza sembra essere influenzato anche dal contesto organizzativo: alcuni servizi per l’emergenza afferiscono a diversi enti del Terzo Settore, a cui compete la gestione, altri sono collocati all’interno delle Aziende sanitarie locali a cui è delegata anche l’organizzazione dei servizi sociali.

Gli assistenti sociali che hanno maturato esperienza in ASPROC non leggono una specifica separazione di competenze tra assistenti sociali già presenti nei servizi ordinari dei territori colpiti da disastri e l’intervento dei volontari, più esperti in emergenze collettive. Il coordinamento centralizzato e la costruzione di competenze specifiche sono necessari a evitare la sovrapposizione di interventi, ma il lavoro dei servizi straordinari e ordinari procede in modo integrato, adattandosi alla specificità delle situazioni emergenti.

5. Discussione e conclusioni

Questa prima fotografia delle rappresentazioni delle funzioni del servizio sociale in emergenza offre elementi utili a comprendere come si sono costruite sul campo le risposte dei servizi sociali a bisogni che emergono in tempi ordinari e straordinari.

L'assunto che guida la letteratura contemporanea sulle emergenze collettive e le crisi personali e familiari, ovvero il loro emergere come interazione complessa di variabili a livello individuale e ambientale si ritrova nelle descrizioni degli intervistati. Tutti i partecipanti riconoscono che "emergenza e prevenzione sono due facce della stessa medaglia" (A11-P). L'accadere o lo stratificarsi di eventi critici sfida le risorse individuali, delle reti naturali o formali di aiuto, e delle infrastrutture sociali presenti in diversi contesti a sostegno dei processi di fronteggiamento (Folgheraiter, 2007). L'assenza o l'insufficienza di reti sociali in grado di veicolare risorse per il soddisfacimento di bisogni primari e relazionali è uno dei target del servizio sociale, quando eventi critici sfidano individui e comunità. I servizi sociali per l'emergenza aiutano ad affrontare ciò che emerge come straordinario o imprevisto e fonte di possibile danno per le persone.

Seppur nel linguaggio degli intervistati non si utilizzi l'espressione "ciclo di gestione delle emergenze" (Sanfelici e Mordeglia, 2020), diversi elementi che in letteratura lo descrivono si ritrovano nei loro discorsi. L'organizzazione dei servizi per le emergenze personali o collettive, in forma strutturata e coordinata, consente non solo di intervenire in fase di risposta a pericoli innescati da eventi o processi scatenanti, ma anche di costruire e allargare in fase pre-emergenza le reti in grado di veicolare sostegno. Nei territori dove i professionisti dedicati al lavoro in emergenza non possono ancora contare su un coordinamento centralizzato, le risposte sono descritte come frammentate ed erogate in ottica prestazionale (Fargion, 2013), più che promozionale.

I servizi più strutturati sembrano invece essere in grado di porsi come riferimento per la preparazione di risposte coordinate, l'attivazione di reti che coinvolgono enti del pubblico e del Terzo Settore e l'analisi dei bisogni emergenti nei contesti di riferimento. Nei discorsi degli intervistati impiegati in tali servizi sembra venire meno l'accento sulla difficoltà di riconoscimento del ruolo e delle funzioni del servizio sociale che sembra essere stato in grado, nel tempo, di disegnare un profilo riconoscibile dalla comunità professionale e dagli altri professionisti coinvolti nella scena dell'emergenza. Un'azione in questa direzione è svolta anche da ASPROC, il cui impatto è tuttavia limitato dalla sua presenza solo in alcune regioni italiane, dall'assegnazione di risorse limitate, e dalle caratteristiche dei territori in cui si attiva, spesso frammentati e con una "scarsa cultura" della rilevazione di dati sui bisogni sociali (A5-A). La sua

attivazione è facoltà di organi centrali della Protezione Civile che possono o meno riconoscerne il ruolo: almeno in una prima fase, l'associazione non è ad esempio stata coinvolta nella gestione dell'emergenza COVID-19. Pur organizzata su base volontaristica, il ruolo di ASPROC sembra tuttavia cruciale nel costruire reti, "sensibilizzare" la comunità professionale e i territori rispetto all'importanza di costruire risposte preparate alle emergenze sociali.

In generale, la presenza di servizi specialisti in emergenza sembra efficace, sia per rispondere a ciò che in tempi ordinari non era stato previsto e organizzato, sia per svelare criticità che andrebbero affrontate nell'ordinario. In alcuni casi, infatti, la richiesta di "pronto intervento" sembra legata non tanto alla improvvisa emersione di un bisogno sociale, ma alla scarsa pianificazione o co-costruzione di risposte, nel caso di istituzioni non in rete, o di reti che non condividono soluzioni. Molti intervistati evidenziano in queste situazioni il rischio di spostare il focus dell'analisi e dell'intervento dal livello meso e macro, al livello individuale: anziché agire su variabili organizzative non funzionali al perseguimento degli obiettivi degli enti e delle reti istituzionali, o sul disegno di politiche sociali, si costruiscono interventi "in emergenza" sulle persone. Alcuni intervistati descrivono situazioni in cui i cittadini sono vissuti come fonte di "intralcio" dell'attività ordinaria di alcuni servizi, ad esempio persone senza dimora o donne vittime di violenza che giungono all'attenzione dei servizi per l'emergenza sanitaria. La mancata definizione di percorsi che consentono l'accesso alle risorse in modo tempestivo rischia di alimentare processi di discriminazione o esclusione sociale. Alcuni intervistati descrivono le modalità con cui traducono in pratica il ruolo antioppressivo e antidiscriminatorio del servizio sociale (Dominelli, 2002), lavorando per promuovere il cambiamento del linguaggio e dell'approccio, ma anche il rischio, in assenza di riflessività sulla pratica (Sicora, 2019), di prendere parte a interventi che vanno in direzione contraria.

In assenza di un disegno nazionale, non sorprende l'evidenza di una certa variabilità dei modelli organizzativi e del focus di attenzione dei servizi sociali per l'emergenza. Anche i servizi più strutturati sono l'esito delle scelte di policy nei diversi territori italiani e, talvolta, della presenza di assistenti sociali e politici in grado di influenzare il disegno dei servizi nella direzione di garantire risposte più certe e flessibili, trovando modalità organizzative per superare vincoli amministrativi o burocratici e garantire risposte "pronte" quando i bisogni emergono.

Tali differenze sembrano avere origine da una diversa lettura delle conseguenze della "compressione temporale" dell'intervento sociale in emergenza. Per alcuni questa variabile costituisce "lo spartiacque tra il lavoro ordinario e quello in emergenza" e produce "uno scarto dal punto di vista metodologico", incidendo sulle caratteristiche della relazione assistente sociale-

cittadino che da alcuni intervistati viene definita "relazione di soccorso", anziché "relazione di aiuto". Entrambe sono basate sulla "fiducia", ma nella "relazione di aiuto" essa si costruisce nella interazione con il professionista, nell'altra si tratta di una fiducia riposta nelle competenze di un'organizzazione dedicata all'intervento in emergenza.

Per altri intervistati invece, pur considerando le sfide della compressione temporale, nulla cambia nel metodo del servizio sociale; l'engagement (Sanfelici, 2017), ovvero la costruzione di una relazione di fiducia tra professionista e persona beneficiaria del servizio è individuata come condizione necessaria per un accompagnamento che restituisce spazio alla prospettiva della persona e ai suoi desideri, in situazioni in cui il "fare subito" rischia di oscurare le soggettività e diverse letture della situazione di difficoltà, oltre a trascurare dati importanti per informare le decisioni (Clifford e Williams, 2002). Anche in emergenza sociale, si tratta di restituire tempo e spazio alle emozioni, all'ascolto, per consentire alle persone di ritrovarsi, riconoscersi in una relazione e poi ripartire insieme.

La differente rappresentazione della variabile "tempo" sembra condizionare anche diverse scelte organizzative. La necessità di attivarsi in tempi estremamente celeri comporta l'interruzione della programmazione ordinaria ed è perciò fonte di problemi sia a livello organizzativo, sia rispetto alla qualità della relazione di aiuto con le persone. Questo accade soprattutto se lo "straordinario" diventa ordinario, ovvero è particolarmente frequente e se il numero di persone affiancate da ogni singolo professionista è troppo elevato. Molti servizi non prevedono un'analisi dei carichi di lavoro in relazione al tipo di intervento, con il rischio che siano rimesse ai singoli professionisti le scelte di priorità e la definizione di quali siano le "questioni urgenti".

Alcuni intervistati assumono come modello un'organizzazione che vede una separazione temporale e spaziale dell'intervento ordinario e in emergenza. Il professionista è consapevole di avere poco tempo, e deve concentrare lo sguardo e l'azione sul presente, al fine di individuare una soluzione in grado di liberare da situazioni di pericolo o rischio per la sicurezza delle persone. In queste circostanze, il servizio per le emergenze interviene con competenze specialistiche, sostituendosi ai servizi "che si occupano dell'ordinario".

Nei discorsi di altri intervistati i confini tra il passato, il presente e il futuro sono più sfumati, così come quelli tra ordinario e straordinario. Da questa prospettiva, il lavoro dei servizi per l'emergenza gioca un ruolo cruciale in un tempo che precede l'emergenza, intercettando nei territori bisogni non soddisfatti che non giungono all'attenzione dei servizi, anche attraverso unità di strada. Non tutti i cittadini hanno le competenze e le conoscenze necessarie per aderire al modello mainstream del welfare pubblico italiano, più spesso fondato sull'idea di servizi sociali "in attesa" di una domanda competente in

relazione all'offerta dei servizi, e formulata nei modi e nei tempi corretti (Gregori e Gui, 2012). In questo approccio, i servizi per l'emergenza supportano il lavoro dei servizi "ordinari" per costruire fiducia, spostandosi e restando presenti nei territori, andando verso le persone che non si sono avvicinate ai servizi ordinari, con l'obiettivo di consentire una più elevata probabilità di intercettare bisogni sociali emergenti. In fase di risposta, quando l'impossibilità di agire attraverso la prevenzione ha portato a una rottura degli equilibri più forte, il tempo a disposizione si restringe e si cerca di partire dal professionista che può già contare su una relazione di fiducia. Il raccordo tra i professionisti nei servizi territoriali e i professionisti dell'emergenza è continuo e necessario e i confini più sfumati.

Si tratta in tutti i casi di modelli di servizi in trasformazione, descritti dagli intervistati come forme di innovazione "in costruzione", a cui si è "arrivati nel corso degli anni sbagliando, inciampando" (AS17-P), apprendendo dall'esperienza, e in relazione alle variabili dello specifico contesto territoriale in cui sono state avviate le sperimentazioni, in assenza di un modello di riferimento nazionale.

Le diverse esperienze, oltre all'analisi critica dei processi coinvolti nella costruzione dell'emergenza sociale, mettono in evidenza elementi di criticità e di innovazione che possono fondare il dibattito sull'utilità e le modalità con cui organizzare i servizi per l'emergenza sociale.

Quel che sembra interessante è osservare le potenzialità di diverse sperimentazioni e le possibili connessioni tra il livello territoriale e il livello nazionale per il coordinamento della gestione delle emergenze. Ad esempio, la necessità di costruire profili di comunità, dunque raccogliere dati e farlo attivando la partecipazione dei cittadini, è utile sia al lavoro con gli individui, sia a orientare le reti nei territori verso obiettivi comuni, e consente risposte informate in caso di emergenze collettive. Uno sforzo coordinato nei diversi territori, ma anche tra il livello locale e nazionale, consentirebbe di restituire importanza ad azioni a livello macro, in grado di influenzare il disegno delle politiche che guidano la gestione dell'emergenza, evidenziando i processi sociali e culturali che contribuiscono a costruirle, impattando a livello individuale e delle comunità coinvolte, ma anche sui meccanismi che costruiscono resilienza "interattiva".

Le differenze rilevate invitano a una riflessione e a ulteriori analisi sul metodo del servizio sociale in emergenza e i valori e principi implicati. Come si costruisce l'engagement delle persone che beneficiano di questi servizi, in un contesto caratterizzato da "compressione temporale"? Come si attiva la partecipazione delle persone e delle comunità in situazioni di emergenza, non solo a collaborare a interventi predefiniti, ma al disegno delle risposte possibili? Come si traduce in pratica il ruolo politico del servizio sociale in questi contesti?

L'imprevedibile è parte degli interventi ordinari del servizio sociale, così

come dovrebbe essere il continuo tentativo di leggere, a livello micro e macro, le variabili che consentono di preparare risposte possibili all'emergere dei bisogni sociali di individui e comunità. I servizi per l'emergenza si occupano delle situazioni in cui l'imprevedibile implica potenziali gravi conseguenze per la salute delle persone e offrono una soluzione organizzativa che può tenere insieme le funzioni di prevenzione, preparazione, risposta e ricostruzione.

La direzione indicata in letteratura è orientata a costruire un cambiamento nei modi di leggere ciò che emerge nelle emergenze e di affrontarle, promuovendo il superamento di una cultura paternalistica alla protezione sociale nei casi di emergenza, che va in direzione opposta alla lettura della dimensione sociale del rischio e della resilienza (Imperiale e Vanclay, 2021).

È strategico riconoscere l'importanza del capitale sociale non solo come attributo individuale ma delle comunità (Clemente *et al.*, 2021), con il fine di sostenere i processi di fronteggiamento e resilienza e valorizzare e promuovere la densità relazionale, protettiva degli individui e dei territori.

La traduzione in pratica di questi principi implica una responsabilità collettiva, in cui il servizio sociale può assumere un ruolo strategico. Questo studio offre elementi utili a avviare una riflessione comune tra servizi che si occupano di curare l'ordinario e prepararsi allo straordinario sul metodo e le tecniche del servizio sociale implicate, i processi organizzativi che ne conseguono, analizzando criticamente i contesti organizzativi, politici e sociali che influenzano la professione dell'assistente sociale.

Bibliografia

Allegri E. (2018), *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma.

Arlotti M. e Sabatinelli S. (2020), "Una nuova geografia della cittadinanza sociale? Lo sviluppo territoriale dei servizi sociali a vent'anni dalla legge quadro 328/00", *Politiche Sociali*, 3: 357-374.

Barton A.H. (1969), *Communities in Disaster: A Sociological Analysis of Collective Stress Situations*, New York, Garden City.

Braun V. and Clarke V. (2006), "Using thematic analysis in psychology", *Qualitative Research in Psychology*, 3: 77-101.

Campanini A. (2015), *Il servizio sociale e le policy practices*, in Bassi A. e Moro G., a cura di, *Politiche sociali innovative e diritti di cittadinanza*, il Mulino, Bologna.

Clifford D. and Williams G. (2002), "Important Yet Ignored: Problems of 'Expertise' in Emergency Duty Social Work", *The British Journal of Social Work*, 32, 2: 201-215.

Collins B.G. and Collins T.M. (2005), *Crisis and Trauma: Developmental Ecological Intervention*, Lahaska Press, Boston, MA.

Di Rosa R.T., a cura di (2012), *Il servizio sociale nell'emergenza. Esperienze e prospettive dall'Abruzzo all'Emilia*, Aracne, Roma.
Elliott D. (2010), *A Social Development Model for Infusing Disaster Planning Management and Response in the Social Work Curriculum*, in Gillespie D.F., Danso K., eds., *Disaster Concepts and Issues. A Guide for Social Work Education and Practise*, CSWE Press, Alexandria, Virginia.
Fargion S. (2013), *Il metodo del servizio sociale. Riflessioni, casi e ricerche,* Carocci, Roma.
Folgheraiter F. (2007), *La logica sociale dell'aiuto*, Erickson, Trento.
Gal J and Gal-Weiss I., eds. (2013), *Social workers affecting social policies. An international perspective*, The Policy Press, Bristol.
Gillespie D.F. (2007), *Vulnerability: Central Concept of Disaster Curriculum. Proceedings of the International Seminar on Disaster Management, Planning, and Relief. New Responsibilities for Social Work Education*, St. Michael, Barbados, Testo disponibile al sito: https://www.cswe.org/CSWE/media/AccredidationPDFs/SeminarProceedings.pdf., consultato il 9/6/2021.
Gregori D. e Gui L. (2012), *Povertà. Politiche e azioni per l'intervento sociale*, Carocci, Roma.
Imperiale A.J. and Vanclay F. (2021), "Conceptualizing community resilience and the social dimensions of risk to overcome barriers to disaster risk reduction and sustainable development", *Sustainable Development*, 0: 1-15.
Maglajlic R.A. (2019), "Organisation and Delivery of Social Services in Extreme Events: Lessons from Social Work Research on Natural Disasters", *International Social Work*, 62, 3: 1146-1158.
Manning S. and Kushma J. (2016), "A Systematic Review of the International Disaster Case Management Literature in the Aftermath of Hurricane Katrina", *International Journal of Emergency Management*, 12, 3: 241-62.
Oostlander S.A., Bournival V. and O'Sullivan T.L. (2020), "The roles of emergency managers and emergency social services directors to support disaster risk reduction in Canada", *International Journal of Disaster Risk Reduction,* 51: 101925.
Pitzalis S. (2018), "La costruzione dell'emergenza. Aiuto, assistenza e controllo tra disastri e migrazioni forzate in Italia", *Argomenti*, 10: 103-132.
Pyles L. (2016), "Decolonising Disaster Social Work: Environmental Justice and Community Participation", *British Journal of Social Work*, 0: 1-18.
Pyles L., Svistova J. and Andre J. (2015), *Disaster Recovery in Post-Earthquake Rural Haiti: Research Findings and Recommendations for Participatory, Sustainable Recovery*, University of Albany, NY.
Sanfelici M. (2017), *I modelli nel servizio sociale. Dalla teoria all'intervento*, Carocci, Roma.
Sanfelici M. e Mordeglia S. (2020), "Per una nuova cultura dell'emergenza: ruolo e funzioni del servizio sociale in situazioni di crisi personali e collettive", *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, 1: 213-226.
Sicora A. (2019), *Reflective practice, risk and mistakes in social work*, in Whittaker A. and Taylor B., eds., *Risk in Social Work Practice. Current Issues Journal of Social Work Practice,* Routledge, Oxon.

Smith J.M. (2001), *When the Hands are Many: Community Organization and Social Change in Rural Haiti*, Cornell University Pres, Ithaca.
Ungar M. (2011), "Community resilience for youth and families: Facilitative physical and social capital in contexts of adversity", *Children and Youth services Review*, 33: 1742-1748.
Wisner B., Blaikie P., Canno T. and Davis I. (2004), *At Risk. Natural Hazards, People's Vulnerability, and Disasters*. Testo disponibile al sito http://www.preventionweb.net/files/670_72351.pdf, consultato il 9/6/2021.
World Health Organization (2019), *Health Emergency and Disaster Risk Management Framework*, consultabile in: https://www.who.int/hac/techguidance/preparedness/health-emergency-and-disaster-risk-management-framework-eng.pdf?ua=1
Zakour M.J. (1997), "Disaster Research in Social Work", *Journal of Social Service Research*, 22, 1-2: 7-25.

3. Ricerca qualitativa e servizio sociale: intervistare per ricostruire l'agire professionale

di Giovanni Cellini

1. Introduzione

Gli assistenti sociali e il loro agire professionale sono oggetto di ricerca di diversi studi realizzati in Italia, che hanno progressivamente conquistato uno spazio di rilievo nella letteratura scientifica. Grazie anche alla presenza, nel contesto accademico, di ricercatori appartenenti alla professione (a vario titolo inquadrati nelle Università) una diffusa attività di ricerca ha portato a pubblicazioni di notevole interesse, sia per i risultati che dal punto di vista metodologico.

Obiettivo di questo contributo è mettere in luce la funzione della ricerca qualitativa per le rappresentazioni dell'agire professionale ed alcune implicazioni della stessa su questioni etico-valoriali. In particolare, attraverso riferimenti ad evidenze di due ricerche, ci si propone di fornire elementi di comprensione del ruolo politico dell'assistente sociale, considerato fra gli elementi di base della deontologia professionale.

Partendo da argomentazioni sul valore della ricerca, proposti attraverso riferimenti alla letteratura, il presente contributo si concentra su due studi, realizzati attraverso interviste: il primo su servizio sociale e controllo sociale nel sistema penale, il secondo su professionalismo e managerialismo nei servizi sociali pubblici. In un'ottica comparativa, per ciascuna delle due ricerche viene illustrato lo schema metodologico, a partire dalle domande di ricerca e dalla scelta degli intervistati; vengono poi spiegate le tecniche di raccolta dei dati e riportati alcuni risultati. Nei due studi i temi principali delle interviste sono: i servizi sociali nella "crisi" del welfare, il ruolo del servizio sociale nelle trasformazioni politiche, l'influenza delle politiche neoliberiste sul controllo sociale e sull'azione professionale, il managerialismo e i rischi di de-professionalizzazione. Vengono proposte infine alcune riflessioni di sintesi, con particolare riferimento al tema della coerenza tra azione e ruolo politico della professione.

2. Spunti dalla letteratura su ricerca e servizio sociale

Con riferimento al servizio sociale, il termine “ricerca” indica un oggetto complesso, che non può essere ricondotto direttamente ed esclusivamente agli studi di carattere accademico. In Italia, in particolare, il rapporto tra servizio sociale e ricerca si è evoluto attraverso momenti distinti, che Dellavalle (2015) ha individuato nella rifondazione del servizio sociale dopo la Seconda guerra mondiale, nell’impegno nella stagione delle riforme successivo al 1968 (l’anno della “contestazione”), il completamento del percorso di professionalizzazione.

Nel codice deontologico dell’assistente sociale, che rappresenta uno dei risultati di tale percorso, il tema della ricerca viene esplicitamente richiamato con riferimento al ruolo attivo del professionista nella formazione continua: «L’assistente sociale è tenuto alla propria formazione continua al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso teorico, scientifico, culturale, metodologico e tecnologico. A tal fine, contribuisce alla ricerca, alla divulgazione della propria esperienza, anche fornendo elementi per la definizione di evidenze scientifiche» (art. 24, Nuovo codice deontologico, 2020).

Il processo di accademizzazione del servizio sociale, «pur segnato da effetti deprimenti, dovuti soprattutto alla lunga marginalizzazione dei percorsi di ricerca ed elaborazione scientifica» (Dellavalle, 2015, p. 115) ha comunque sortito alcuni effetti positivi. A partire dal 1999 si sono avute alcune esperienze di alta formazione attraverso dottorati di ricerca e dal 2005 si è avviato l’incardinamento di alcuni assistenti sociali nei ruoli universitari, che ha consentito, sia pure con molti limiti, di «aprire spazi per la ricerca accademica» (*ivi*, p. 117) che hanno portato a pubblicazioni scientifiche.

La prospettiva di ricerca rientra dunque fra le caratteristiche del servizio sociale, considerato sia come disciplina che come professione. Nell’ambito del servizio sociale, la ricerca assume un valore fondamentale, da ricondurre ad un bisogno di conoscenza che non sia fine a se stessa, ma che serva a consolidare l’identità della professione nelle relazioni col “mondo esterno” a essa. In tale ottica, con la ricerca sociale viene perseguita la finalità di rispondere a interrogativi sul reale e, al tempo stesso, all’esigenza di «dare sostanza a flussi di conoscenze, di informazioni che devono intercorrere tra il servizio sociale operante nelle istituzioni e gli interlocutori della professione» (Cellini, 2015, p. 203). La capacità del servizio sociale di incidere nell’ambito dei contesti istituzionali e organizzativi, nella comunità ed a livello politico, dipende in buona parte dalla solidità delle conoscenze teorico-metodologiche che la professione possiede e di quelle che essa riesce a trasmettere attraverso la comunicazione dei risultati delle ricerche. In letteratura, infatti, viene sostenuta con forza la necessità di un «riordino dei rife-

rimenti teorico-disciplinari da cui il servizio sociale ha (…) attinto» (Gui, 2004, p. 16); al tempo stesso viene rilevato lo sforzo del servizio sociale per il consolidamento del proprio contributo alla ricerca (Allegri, 2013), che richiede necessariamente un'attenzione particolare al rigore metodologico della stessa.

La ricerca assume una funzione cruciale per permettere al servizio sociale di coltivare il proprio interesse per la comprensione di bisogni, per lo studio delle pratiche professionali e dunque per poter «partecipare in modo originale alla progettazione delle politiche e delle organizzazioni a cui appartiene, supportando le proprie argomentazioni con risultati ed evidenze empiriche» (*ivi*, p. 540). A ciò va aggiunta la funzione di produzione di risultati utili alla valutazione di interventi, delle diverse istituzioni presenti nel sistema di welfare.

L'interesse per la ricerca sociale è certamente comune a diverse discipline e si manifesta ad esempio in sinergie tra servizio sociale e sociologia, che hanno prodotto studi sul tema delle caratteristiche e dei mutamenti del welfare, attraverso il punto di vista degli assistenti sociali che operano sul campo (Facchini, 2010; Campanini e Facchini, 2012; Lorenz *et al.*, 2020). In particolare, le tematiche di ricerca relative alla policy paiono strettamente legate alla dimensione territoriale del servizio sociale: ricerca è conoscenza, approfondimento, comprensione delle caratteristiche, dei problemi, delle risorse di un determinato territorio in cui l'assistente sociale lavora. Si tratta di un'attività conoscitiva che, nell'ottica del servizio sociale – e della ricerca sociale in senso lato –, dovrebbe perseguire lo scopo di elaborare progetti di intervento che integrino le risorse, non solo di natura economica, presenti nelle istituzioni e nelle comunità. La ricerca, in questo senso, è documentazione e rielaborazione del lavoro degli assistenti sociali, anche attraverso le loro rappresentazioni, con la finalità di mettere in luce aspetti etico-professionali non astratti, ma direttamente collegati ad un agire professionale che è anche politico (Cellini, 2015; Fargion, 2018).

A conclusione di questo paragrafo, pare opportuno rimarcare che, a partire dalla prima decade degli anni Duemila, si è sviluppata nelle università italiane una diffusa attività di ricerca inerente al servizio sociale, che ha ormai assunto caratteristiche di continuità. Certamente in Italia la produzione di studi è quantitativamente e qualitativamente diversa da quella di altri paesi, in particolare quelli anglosassoni. L'ampio panorama delle pubblicazioni scientifiche straniere (soprattutto in lingua inglese) è ormai facilmente accessibile a livello internazionale, grazie anche alla rete internet; la diffusione di tali pubblicazioni è favorita da un diverso riconoscimento in ambito accademico del servizio sociale, che in Italia non ha un settore disciplinare autonomo e vede pochi docenti assistenti sociali incardinati nelle Università.

Significativa è inoltre l'importanza delle riviste straniere rispetto al sistema di classificazione ANVUR attualmente vigente in Italia; esso prevede una grande area – la 14 – in cui sono collocate le riviste di servizio sociale (insieme a quelle sociologiche e di diverse altre discipline); nella fascia più alta all'interno di tale area – la A – si trovano diverse riviste di *social work* in lingua inglese, ma nessuna in italiano. In fascia A vi sono comunque riviste italiane di studi sul welfare, come *Autonomie locali e servizi sociali* e *La Rivista delle Politiche Sociali*, che pubblicano contributi sulla professione dell'assistente sociale. Sebbene non inserita in fascia A, la *Rivista di Servizio Sociale*, si connota in modo particolare per lo spazio dedicato a contributi di ricerca basati sulle discipline del servizio sociale. Tra le pubblicazioni a contenuto più eterogeneo, che sovente danno spazio a studi sul servizio sociale, si segnalano: diverse riviste edite da FrancoAngeli (fra le quali *MinoriGiustizia*), gli studi della Fondazione Zancan, la rivista *Prospettive Sociali e Sanitarie*, la rivista *Lavoro Sociale*.

3. Ricerche a confronto

3.1. Due ambiti di intervento diversi in una realtà in mutamento

Le ricerche oggetto del presente contributo si riferiscono a due ambiti di intervento del servizio sociale molto diversi tra loro. Il primo studio (in ordine cronologico) riguarda il servizio sociale nel settore penale penitenziario ed è stato pubblicato nella monografia: Cellini, G. (2013), *Controllo sociale, servizio sociale e professioni di aiuto. Una ricerca nel sistema penitenziario*, Ledizioni, Milano; il secondo è stato realizzato nei servizi sociali territoriali ed è stato pubblicato nel volume: Tousijn W., Dellavalle M., a cura di (2017), *Logica professionale e logica manageriale. Una ricerca sulle professioni sociali*, il Mulino, Bologna.

Entrambe le ricerche sono state condotte con metodi qualitativi, in particolare attraverso l'uso di interviste, e si concentrano sulle rappresentazioni dei soggetti intervistati.

La scelta di concentrarsi su queste due ricerche è basata su motivi di metodo e di contenuto. Dal punto di vista metodologico, l'esigenza di portare elementi di approfondimento e comprensione dell'agire professionale dell'assistente sociale è la motivazione di fondo che ha determinato la scelta di comparare le due ricerche. L'incontro e l'interazione profonda tra studioso e soggetto osservato, caratteristica fondamentale della ricerca qualitativa, rappresentano una «precondizione per la comprensione» (Corbetta, 1999, p. 59). La comparazione, inoltre, rappresenta uno strumento per arricchire la com-

prensione stessa. Dal punto di vista dei contenuti, entrambe le ricerche rispondono all'esigenza di affrontare le tematiche dell'evoluzione e dello sviluppo del servizio sociale, al centro della conferenza internazionale ISWED 2020, in cui sono stati presentati i contenuti del contributo qui rielaborato.

Entrambe le ricerche sono state realizzate in una fase storica, quella dell'«austerità permanente» del welfare (Pierson e Taylor-Gooby, cit. in Ferrera, 2007, p. 342), che influisce sui mutamenti delle pratiche quotidiane e, più in generale, sul ruolo dell'assistente sociale, indipendentemente dall'ambito di intervento.

Il tratto comune delle due ricerche, dai cui trae spunto l'idea di metterle a confronto, è quello delle reazioni degli assistenti sociali alle conseguenze del ridimensionamento del welfare. Centrale è dunque la relazione tra politiche e ruolo del servizio sociale. Rischi di snaturamento della professione, ridefinizione della motivazione all'agire, relazione tra interventi del servizio sociale e politiche sociali sono temi che accomunano i due studi.

Una delle domande di ricerca dello studio sul settore penitenziario mira a comprendere se i professionisti che in esso operano non siano riusciti ad opporre resistenza ai processi decisionali che hanno affiancato all'obiettivo dell'incremento di un efficace controllo sociale un costante impoverimento della protezione sociale, soprattutto perché essi stessi hanno perso influenza e forza come gruppo; il ricercatore e si chiede inoltre se è venuto a mancare proprio il sostegno dei professionisti dell'aiuto al *penal-welfare system*[1], anche a causa di un maggiore orientamento di questi stessi professionisti per risposte punitive e tendenti all'istituzionalizzazione.

Lo studio curato da Tousijn e Dellavalle ha esaminato se i mutamenti derivanti dall'austerità permanente del welfare e l'ascesa del managerismo influenzano l'identità professionale e l'autonomia degli assistenti sociali e come essi reagiscono al presunto rischio di "distorsione" della professione. Le principali domande di ricerca sono: esiste un conflitto tra professionalismo e managerialismo? Se questo è presente, come gli assistenti sociali affrontano nella loro pratica quotidiana la tensione che ne deriva?

Sono domande di ricerca che si inseriscono nel quadro di uno stretto legame tra le politiche sociali (nel primo dei due studi intrecciate con quelle penali) e il funzionamento di servizi in cui il servizio sociale opera.

[1] Con tale espressione, Garland (2004) indica quel complesso di interventi, professionisti, apparati, che utilizzando principi, schemi e strumenti di welfare, si occupa di persone che hanno commesso reati e che si trovano a scontare una pena, con l'obiettivo del reinserimento sociale. Tra le professioni sociali coinvolte, il servizio sociale ha un ruolo particolarmente rilevante.

3.2. Interviste per “scoprire” il servizio sociale

Come anticipato, entrambe le ricerche utilizzano una metodologia di tipo qualitativo e sono state realizzate in particolare (anche se non in modo esclusivo[2]) attraverso interviste.

Uno dei presupposti dell’approccio qualitativo è l’impossibilità di comprendere il senso della realtà osservata attraverso una visione distaccata dell’oggetto di studio. Nella ricerca qualitativa, infatti «il ricercatore si colloca (…) il più possibile internamente al soggetto d’analisi, nella prospettiva di vedere la realtà sociale “con gli occhi dei soggetti studiati”. Per fare ciò non resta mai neutrale o indifferente, ma tende a sviluppare con i soggetti una relazione di immedesimazione empatica» (Corbetta, 1999, p. 59).

Negli studi qui a confronto si è scelto di utilizzare l’intervista semi-strutturata (Bichi, 2007), in una forma che si è ispirata in particolare a quella dell’intervista discorsiva elaborata da Cardano (2003). Nelle due ricerche l’intervista semi-strutturata si rivela una tecnica efficace per guardare all’interno dell’organizzazione in cui l’assistente sociale svolge il suo ruolo professionale, attraverso le rappresentazioni dell’agire professionale quotidiano. Questo tipo di intervista possiede gradi intermedi di intensità rispetto a due proprietà: il livello di standardizzazione e di direttività degli atti di interrogazione, il grado di strutturazione dello schema di interrogazione. Si è scelto dunque di utilizzare interviste che prevedono un insieme predefinito di domande aperte, «lasciando libero l’intervistato di rispondere come crede» (Bichi, 2007, p. 54). L’interesse per la forma discorsiva è derivato dal fatto che essa è applicata con profitto allo studio di ciò che ha a che fare con il “mondo interno” delle persone le relazioni dei gruppi professionali (Cardano, 2003). Si tratta di un tipo di intervista che consegna al ricercatore un discorso, dei racconti, che costituiscono definizioni di situazioni vissute; vi è quindi «un lavoro ermeneutico con il quale l’intervistato legge quel testo vivo che è la sua azione e consegna all’intervistatore la sua personale interpretazione» (*ivi*, p. 75). La scelta dell’intervista discorsiva risponde dunque ad un’esigenza di comprensione profonda, che ha favorito anche l’acquisizione di conoscenze sulla dimensione etico-valoriale dell’agire professionale.

Per quanto riguarda la scelta delle persone da intervistare, in entrambi gli studi si è fatto ricorso al campionamento a scelta ragionata, con la modalità che prevede di definire il profilo del campione prima di procedere con le interviste. In tale modalità di campionamento, dunque, la domanda cognitiva

[2] In entrambi i lavori, infatti, ha avuto una parte importante l’analisi di documenti istituzionali, inerenti al funzionamento delle organizzazioni di appartenenza degli intervistati.

e il quadro teorico di riferimento hanno guidato l'identificazione dei soggetti da intervistare (*ibidem*).

In ciascuno dei campioni delle due ricerche l'assistente sociale è la figura più rappresentata ed è su di essa che il presente contributo si concentra.

Con riferimento al primo dei due studi (Cellini, 2013), la scelta di non intervistare esclusivamente assistenti sociali è stata fatta in considerazione della complessità degli interventi riabilitativi in ambito penale-penitenziario; interventi che coinvolgono diverse professioni sociali. Sono stati intervistati, pertanto, assistenti sociali, educatori e psicologi che operano nel settore penitenziario degli adulti (dipendenti dal Ministero della giustizia, in gran parte, ma anche dei Sert, che hanno un ruolo molto importante nei percorsi di reinserimento sociale). Nel campione, inoltre, sono stati inseriti alcuni testimoni privilegiati, cioè studiosi del settore penitenziario e dunque conoscitori del fenomeno studiato nella ricerca, del quale hanno una visione diretta e profonda. Il profilo del campione è stato definito da uno spazio di attributi, le cui dimensioni coincidono con le dimensioni concettuali della ricerca, basato su alcune proprietà: maggiore *vs* minore esperienza lavorativa dell'intervistato nel settore penitenziario; aree territoriali in cui opera l'intervistato a maggiore densità di popolazione *vs* aree a minore densità di popolazione; professione dell'intervistato: assistente sociale *vs* altre professioni. Sono state effettuate in totale 43 interviste, 22 delle quali ad assistenti sociali. L'ambito territoriale della ricerca qualitativa è stato circoscritto, principalmente per un'esigenza di riduzione di complessità, alle seguenti regioni: Lombardia, Piemonte, Liguria. Le interviste sono state audioregistrate e successivamente trascritte, anche con l'utilizzo di segni convenzionali predefiniti; l'obiettivo è stato quello di effettuare trascrizioni quanto più fedeli possibile ai contenuti delle registrazioni. Il paradigma della *grounded theory* (Glaser e Strauss, 1967) è stato certamente uno dei riferimenti principali per l'analisi del dei testi trascritti; il ricorso a tale teoria, tuttavia, è stato più di carattere metodologico che teorico in senso stretto. Le operazioni di codifica si sono ispirati alle modalità individuate da Strauss e Corbin (1998) e sono state le seguenti: la codifica aperta, la codifica assiale, la codifica selettiva.

A differenza della prima, frutto di un lavoro individuale, la ricerca curata da Tousijn e Dellavalle è stata realizzata da un gruppo, costituitosi all'interno del Dipartimento di Culture, politica e società dell'Università di Torino, a connotazione "mista" dei membri: una parte composta da studiosi accademici, di aree disciplinari sociologiche e politologiche; una parte composta da professionisti assistenti sociali, impegnati nella formazione universitaria di studenti e tirocinanti del corso di laurea in Servizio sociale, con interessi di studio delle politiche dei servizi sociali e delle professioni che vi lavorano. Il campo dell'indagine è stato circoscritto alla realtà piemontese, con rife-

rimento a due differenti contesti di rilevazione dei dati, individuati come massimamente dissimili: il Settore servizi sociali di una grande città, con un'organizzazione di ampie dimensioni, articolata in più livelli gerarchici; un Consorzio socioassistenziale in area suburbana, caratterizzato da una struttura semplice e flessibile e dall' assenza di figure manageriali intermedie. Nello specifico, sono stati intervistati: dirigenti; funzionari in posizione organizzativa; figure intermedie nei servizi di base con incarichi di responsabilità; operatori dei servizi territoriali di base o di prima linea, tra i quali: assistenti sociali, educatori, operatori sociosanitari, impiegati amministrativi. Sul totale di 60 interviste, 35 sono state somministrate ad operatori di base; all'interno di questo sottoinsieme, la professione più rappresentata è quella del servizio sociale (15 assistenti sociali, 12 educatori, 7 operatori sociosanitari, 1 amministrativo). Le interviste sono state audioregistrate e condotte nel rispetto del criterio della massima riservatezza; successivamente vi è stata trascrizione integrale delle stesse, corredata da marche comunicative non verbali. L'analisi dei testi, preceduta da una fase di lettura e rilettura, è avvenuta attraverso processi di codifica, basata in particolare su una comparazione costante nell'ambito del materiale raccolto. Oltre alla codifica si sono utilizzate forme di classificazione delle interviste, a partire dall'individuazione di tipi ideali (in senso weberiano) a cui ricondurre i testi e, quindi, l'impiego di una funzione di appartenenza discreta a due valori: appartenenza *vs* non appartenenza ad un tipo ideale (Cardano, 2003).

4. Alcuni risultati a confronto

Come già anticipato, tema trasversale ai due studi è quello del servizio sociale nella "crisi" welfare, meglio definita come "austerità permanente", e nelle conseguenti trasformazioni politiche. In particolare, un aspetto di particolare rilievo, che ha connotato l'interesse dei ricercatori, è l'influenza delle politiche neoliberiste sull'azione professionale del servizio sociale. Nello studio sul contesto penale-penitenziario, tale aspetto è stato affrontato in relazione al tema del controllo sociale; mentre, nella ricerca curata da Tousijn e Dellavalle, esso è stato considerato in connessione col rapporto tra logica manageriale logica professionale nei servizi sociali[3]. Il tema dell'azione del servizio sociale nelle relazioni e, in particolare, della coerenza/incoerenza tra pratiche professionali e ruolo politico della professione è uno di quelli

[3] La complessità dei quadri teorici di riferimento delle due ricerche non è oggetto di analisi del presente lavoro. Per un approfondimento si rimanda, in particolare, a: Cellini (2013), p. 19-94; Tousijn (2017).

centrali nell'interesse degli studiosi; ed è proprio su questo tema, fondamentale nell'attuale dibattito sulla professione, che si focalizzerà l'attenzione nella seguente sintesi di alcuni risultati.

Le ricerche restituiscono l'immagine di un assistente sociale attivo e motivato per quanto attiene alla dimensione individuale del proprio lavoro. La relazione professionale con le persone utenti è al centro delle rappresentazioni degli intervistati e sembra essere l'elemento principale e prevalente rispetto alle altre dimensioni della trifocalità (multidimensionalità) del servizio sociale, cioè quella organizzativa e quella del territorio/comunità (Dellavalle, 1995; Sicora, 2013).

La spinta all'azione, presente e complessivamente forte, è tuttavia poco coniugata con un agire professionale che vada oltre il rapporto interpersonale con la persona utente.

Nella ricerca sui professionisti operanti nel settore penale-penitenziario, le rappresentazioni emerse dagli intervistati, in merito alla loro motivazione nel lavoro, mostrano assistenti sociali che solo in parte esprimono una spinta all'azione che comprenda un impegno diretto, costante, teso al collegamento tra il proprio agire quotidiano e le valenze ideali-politiche della professione. In proposito, considerando congiuntamente la "motivazione" nel lavoro con la persona e l'"impegno", interpretato nel senso di un agire a forte connotazione politica e ideale, viene definita una tipologia degli assistenti sociali intervistati, classificati in tre categorie. La prima, quella prevalente nel campione, è quella dei «motivati disimpegnati»: coloro che hanno una motivazione elevata nel loro agire professionale, che tuttavia si esprime prevalentemente nella relazione individuale attraverso il lavoro sul caso, concentrandosi su di esso senza un impegno "altro" che sia continuativo; «gratificati dalla relazione con la persona-utente, questi professionisti, dedicano meno energie e tempo ad attività di pensiero e di riflessione sul senso della professione, a prese di posizione che possano prefigurare un impegno anche collettivo» (Cellini, 2013, p. 222). La seconda categoria è quella dei «motivati impegnati»: si tratta gruppo minoritario, rispetto a quello dei motivati disimpegnati, che esprime la volontà di non ridurre il lavoro quotidiano a un dovere apolitico, ad un mero adempimento di compiti istituzionali, sia pure di grande rilevanza. Gli intervistati appartenenti a questa categoria cercano di coniugare il lavoro nella dimensione individuale con una costante attenzione a tematiche e questioni di attualità che riguardano direttamente la professione, che si esprime in particolare con attività di informazione e sensibilizzazione sulla situazione attuale e sulle prospettive future della professione, nell'ambito delle politiche sociali e penali; vi è anche un'azione all'interno delle organizzazioni, tesa ad interloquire con i livelli superiori, al fine di rappresentare prese di posizione ed istanze dei professionisti. La terza e ultima

categoria è quella dei «disimpegnati in crisi di motivazione»: nettamente in minoranza nel campione, questi professionisti hanno vissuto negli anni un esaurimento della propria spinta all'azione, sia nel rapporto interpersonale con le persone che nell'impegno che va oltre la dimensione individuale del servizio sociale. La prevalenza dei motivati (siano essi impegnati o disimpegnati) è un risultato interessante, soprattutto se collocato in una situazione complessiva, riconosciuta e sottolineata nelle interviste, segnata da alcuni fattori di crisi. Questi paiono esterni al servizio sociale e non determinati da scelte o prese di posizione della professione, in particolare «i tagli di risorse e l'accentuazione del controllo sociale contenitivo, soprattutto su alcuni gruppi sociali che hanno scarse prospettive di reinserimento (…), rappresentano elementi fortemente "condizionanti"» (*ibidem*) e pongono interrogativi sul ruolo che l'assistente sociale andrà a svolgere in futuro. Pur in assenza di visioni catastrofiste sul futuro della professione, gli intervistati esprimono vissuti di incertezza, esprimendo al tempo stesso esigenze di rafforzamento e di investimento per una costante ricerca di senso del proprio agire professionale.

Si può affermare che, anche nella ricerca curata da Tousijn e Dellavalle, la motivazione all'agire professionale è un fattore diffuso, espresso dagli assistenti sociali intervistati, soprattutto in relazione agli spazi di autonomia nel rapporto con le persone utenti. Al tempo stesso, anche il "disimpegno" si rivela un tratto comune alle due ricerche. Analogamente a quanto rilevato nel sistema penale penitenziario, anche nei due contesti dei servizi sociali piemontesi, infatti, emerge che «il diffuso criticismo degli operatori front line non si traduce in strategie collettive di resistenza al calo delle risorse, né in termini di opposizione e rifiuto o di modifica e rielaborazione delle pratiche istituzionali alla base della loro erogazione» (Cellini e Scavarda, 2017, p. 136). Anche rispetto all'ascesa del managerialismo nei servizi sociali, dato di realtà e processo che mette in crisi l'identità professionale dell'assistente sociale, mancano reazioni collettive. A fronte delle "buone ragioni" di tale processo, come gli obiettivi della trasparenza e dell'efficienza dei servizi, è da sottolineare che si è strutturato «un assetto organizzativo in cui l'assunzione di ruoli gestionali pubblici si è caratterizzata, spesso, come espletamento di funzioni burocratico-amministrative» (Castro, 2014, p. 116) e che le azioni dettate dall'approccio managerialista convergono sovente nel proceduralismo e nella standardizzazione dei compiti (Albano e Dellavalle, 2013). In riferimento ai compiti di natura burocratico-amministrativa, che rischiano di de-professionalizzare il servizio sociale, i professionisti reagiscono individualmente e non come gruppo. Le reazioni si configurano come tattiche (più che come strategie) assimilabili alla tipologia di Oliver (1991) sulle risposte strategiche ai processi istituzionali. Queste tattiche (ne richia-

miamo di seguito alcune) vengono utilizzate, in particolare, quando vi è difficoltà di accedere a risorse economiche per mettere in atto determinati interventi, ad esempio gli inserimenti in strutture residenziali. Una delle linee di azione può essere quella della negoziazione dell'assistente sociale con il management su casi specifici, al fine di ottenere le risorse economiche necessarie, anche attraverso lo strumento della deroga, che può essere previsto dalla normativa. La logica è quella dell'accomodamento, con una *compliance* dell'operatore nei confronti dell'istituzione solo parziale. Un'altra tattica può essere quella di indirizzamento della persona verso il terzo settore, in caso non abbia i requisiti per accedere ai servizi pubblici. Questa può essere vista come una forma di compromesso che mira a trovare un punto d'incontro tra le aspettative di più contraenti: «gli operatori infatti rispettano le regole dell'ente per il quale lavorano, pur garantendo allo stesso tempo gli interessi dei fruitori» (Cellini e Scavarda, 2017, p. 137). Comune alle tattiche appena richiamate è il non avanzare richieste collettive, da parte degli assistenti sociali; ciò può portare, come rilevato anche in uno studio di Bertotti (2016), a strategie di chiusura professionale, di ripiegamento verso la dimensione interna del lavoro, che pone particolare enfasi sull'individualizzazione del processo di aiuto del servizio sociale. In una visione complessiva, emerge che la riduzione di fondi, nazionali e regionali, destinati al settore sociale e a quello sanitario, incide fortemente sul sistema dei servizi sociali territoriali nel suo complesso, sulle attività di chi vi opera. La domanda della persona utente viene affrontata dagli operatori di prima linea con reali condizionamenti; essi derivano anche da pratiche di controllo dei costi, messe in atto dai livelli superiori e molto diffuse all'interno delle organizzazioni considerate, tendenti a limitare l'accesso alle prestazioni. È una limitazione che investe le scelte professionali del servizio sociale, «fronteggiata per lo più con strategie di acquiescenza, che sono anche strategie di adeguamento a vincoli imposti dalla normativa» (Cellini e Scavarda, 2017, p. 138). Analoghe strategie vengono messe in atto rispetto all'appesantimento burocratico imposto dai livelli manageriali, molto presente nelle rappresentazioni degli intervistati, che si unisce all'aumento dei carichi di lavoro.

5. Conclusioni

Riflessioni conclusive sul ruolo politico del servizio sociale non possono prescindere da un richiamo ai contenuti del Nuovo codice deontologico dell'assistente sociale (2020). Va ricordato innanzitutto l'articolo 7, che mette in primo piano il ruolo politico e la sua connessione con la dimensione individuale della professione: «L'assistente sociale riconosce il ruolo politico e

sociale della professione e lo esercita agendo con o per conto della persona e delle comunità, entro i limiti dei principi etici della professione». Vi è poi l'articolo 39, in cui viene dato risalto al ruolo attivo, propositivo, del servizio sociale nel quadro delle politiche sociali:

«L'assistente sociale contribuisce a promuovere, sviluppare e sostenere politiche sociali integrate, finalizzate al miglioramento del benessere sociale e della qualità di vita dei membri delle comunità, con particolare riferimento a coloro che sono maggiormente esposti a situazioni di fragilità, vulnerabilità o a rischio di emarginazione, tenuto conto del livello di responsabilità che egli ricopre e in funzione degli effetti che la propria attività può produrre».

Infine, nell'articolo 50, vi è un riferimento al contributo che l'assistente sociale è tenuto a dare per il miglioramento delle politiche dell'organizzazione di appartenenza, per le competenze e le attribuzioni che ha nell'organizzazione stessa:

«L'assistente sociale contribuisce all'appropriatezza, all'efficacia e all'efficienza, all'economicità, all'equità e alla qualità degli interventi nonché al miglioramento delle politiche e delle procedure della propria organizzazione di lavoro. Contribuisce, in funzione delle proprie attribuzioni e responsabilità, alle azioni di pianificazione e programmazione, anche mettendo a disposizione i dati e le evidenze relative alla propria attività professionale».

Le ricerche presentate hanno indubbiamente messo in luce alcuni nodi critici in relazione alla dimensione politica dell'agire professionale. Il disimpegno rispetto a prese di posizione e ad azioni che prefigurino un impegno collettivo è uno degli elementi che connotano le rappresentazioni degli assistenti sociali operanti nel sistema penale; si ricorda, in particolare, la prevalenza nel campione dei «motivati disimpegnati», professionisti concentrati con passione sulla relazione con la persona-utente, che non investono, per ragioni diverse e complesse, su azioni continuative per contribuire alle politiche delle organizzazioni e per esprimere posizioni collettive sulle politiche penali e sociali. Analogie vi sono negli ambiti operativi dei servizi sociali studiati dalla ricerca curata da Tousijn e Dellavalle, in particolare in quello dei servizi sociali della area metropolitana, in cui si registra poca partecipazione dal basso, dovuta anche a scelte dell'organizzazione che non prendono in considerazione il punto di vista degli assistenti sociali "di prima linea", che è mediato da figure intermedie (posizioni organizzative). L'assistente sociale è dunque concentrato prevalentemente sul lavoro sul caso, mentre non incide sulle scelte che vengono fatte a livello politico. Questi risultati confermano quanto rilevato in studi sulla caratterizzazione attuale del servi-

zio sociale in Italia; la connessione tra il più tradizionale lavoro sul caso e una più ampia azione sulle politiche pubbliche (una delle implicazioni della cosiddetta *policy practice*) viene spesso percepita come marginale nelle pratiche quotidiane (Fargion, 2018).

Ciononostante, dalle ricerche qui comparate, emerge che le decisioni politiche non vengono soltanto subite dagli assistenti sociali. Nell'ambito di intervento del settore penitenziario gli assistenti sociali esprimono comunque il proprio punto di vista, sia pure limitandosi al livello individuale o di piccolo gruppo informale, e si interrogano sulla coerenza tra i principi della deontologia professionale e le scelte politiche che sono alla base del loro mandato istituzionale. Non mancano prese di posizioni per esprimere istanze, sebbene prevalgano quelle di carattere economico-sindacale. Nei contesti presi in considerazione nell'altra ricerca, emergono rappresentazioni di un agire professionale che non applica passivamente le direttive politico-istituzionali; pur nei vincoli delle politiche sociali nazionali e locali, alcuni provvedimenti emanati dall'ente di appartenenza possono essere non applicati alla lettera, ma con un certo grado di elasticità, che lascia margini di adattamento alle caratteristiche delle singole situazioni seguite dagli assistenti sociali.

I risultati delle ricerche qui comparate stimolano riflessioni su quelle che possiamo definire le "sfide" della *policy practice*. Tra il rifugio nella dimensione individuale del servizio sociale e la difficoltà di affrontare questioni come i processi di ridefinizione del welfare e i problemi nelle organizzazioni, cosa può fare il professionista? Un aspetto fondamentale da rimarcare, non scontato, è la necessità di esprimere la propria voce, anche attraverso un lavoro individuale riflessivo dell'assistente sociale, che si interroghi sull'identità professionale; si tratta di è una condizione necessaria, anche se non sufficiente, per le strategie collettive di resistenza alla frammentazione neoliberista (Strier, 2019) e alle innovazioni di carattere managerialista che snaturano la professione. La riflessività, pur essendo un tema oggetto di studio di grande interesse per il servizio sociale (Sicora, 2005), non è una connotazione scontata delle pratiche professionali quotidiane; eppure, essa appare come un presupposto imprescindibile per la fondamentale attenzione alla dimensione politica e dalla partecipazione attiva ad azioni di sistema, finalizzate anche al rafforzamento della comunità professionale. Si richiama, infine, un'importante necessità (che è anche responsabilità) per coloro che, in possesso di *background* di professionisti assistenti sociali, svolgono attività di ricerca accademica: studiare il servizio sociale, attività da valorizzare costantemente in quanto fattore di crescita qualitativa della professione, richiede un'elaborazione di contenuti sul tema delle politiche e in particolare sulle implicazioni politiche delle ricerche.

Bibliografia

Albano R., Dellavalle M. (2013), *Organizzare il servizio sociale: Nodi interpretativi e strumenti di analisi per gli assistenti sociali*, FrancoAngeli, Milano.
Allegri E. (2013), *Ricerca di servizio sociale*, in Campanini, a cura di, *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
Bertotti T. (2016), "Resources Reduction and Welfare Changes: Tensions Between Social Workers and Organisations. The Italian Case in Child Protection Services", *European Journal of Social Work*, 19(6): 963-976.
Bichi R. (2007), *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Carocci, Roma.
Burgalassi M. (2012), *Promuovere il benessere in tempo di crisi. Una ricerca sugli assistenti sociali nel Lazio*, Carocci, Roma.
Cardano M. (2003), *Tecniche di ricerca qualitativa: percorsi di ricerca nelle scienze sociali*, Carocci, Roma.
Campanini A., Facchini C. (2012), "Social work and Social Policy-The Italian Case", *Journal of US-China Public Administration*, 9(3): 24-34.
Castro M. P. (2014), "Managerialismo e professionalismo nei servizi di welfare. La formalizzazione del manager sociale", *Cambio. Rivista Sulle Trasformazioni Sociali*, 4(7): 105-119.
Cellini G. (2013), *Controllo sociale, servizio sociale e professioni di aiuto. Una ricerca nel sistema penitenziario*, Ledizioni, Milano.
Cellini G. (2015), *Ricerche di servizio sociale: una rassegna e alcuni approfondimenti*, in Albano R. e Dellavalle M., a cura di, *Metodologia della ricerca e servizio sociale,* Giappichelli, Torino.
Cellini G., Scavarda A. (2017), *Il servizio sociale di fronte al managerialismo e alla «crisi» del welfare: verso un nuovo professionalismo?*, in Tousijn W. E Dellavalle M. (a cura di), *Logica professionale e logica manageriale. Una ricerca sulle professioni sociali*, il Mulino, Bologna, 95-140.
Corbetta P. (1999), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, il Mulino, Bologna.
Dellavalle M., "La pluridimensionalità dell'intervento e i diversi livelli di responsabilità dell'Assistente Sociale", *La Rivista di Servizio Sociale*, 2: 3-13.
Dellavalle M. (2015), *La ricerca nel percorso evolutivo del servizio sociale*, in Albano R. e Dellavalle M., a cura di, *Metodologia della ricerca e servizio sociale,* Giappichelli, Torino.
Facchini C. (2010), *Tra impegno e professione. Gli assistenti sociali come soggetti del welfare*, il Mulino, Bologna.
Fargion, S. (2018), "Social work promoting participation: Reflections on policy practice in Italy", *European Journal of Social Work*, 21(4): 559-571.
Ferrera M. (2007), "Trent'anni dopo. Il welfare state europeo tra crisi e trasformazione", *Stato e Mercato*, 3: 341-376.
Garland D. (2004), *La cultura del controllo: crimine e ordine sociale nel mondo contemporaneo*, Il Saggiatore, Milano.
Glaser B.G and Strauss A.L. (1967), *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*, Aldine, Chicago.

Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale,* Carocci, Roma.
Lorenz W. A., Fargion S., Nothdurfter U., Nagy A. Berger E., Rainer S. and Frei S. (2020), "Negotiating quality for social work: A participatory research project in South Tyrol", *Research on Social Work Practice*, 30(5): 505-514.
Oliver C., (1991), "Strategic Responses to Institutional Processes", *Academy of Management Review*, 16, 1: 165-189.
Ordine Assistenti Sociali. Consiglio Nazionale (2020), *Nuovo Codice Deontologico*, https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-nuovo-codice-deontologico-dellassistente-sociale.pdf
Sicora A. (2005), *L'assistente sociale riflessivo. Epistemologia professionale del servizio sociale*, Pensa Multimedia, Lecce.
Sicora A. (2013), *Multidimensionalità*, in Campanini, a cura di, *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
Strauss A.L. and Corbin J.M. (1998), *Basic of qualitative research*, Sage, Thousand Oaks.
Strier, R. (2019), "Resisting Neoliberal Social Work Fragmentation: The Wall-to-Wall Alliance, *Social Work*, 64 (4): 339-345.
Tousijn W. (2017), *Logica professionale e logica manageriale: conflitto o integrazione?*, in Tousijn W. e Dellavalle M. (2017), a cura di, *Logica professionale e logica manageriale. Una ricerca sulle professioni sociali*, il Mulino, Bologna.
Tousijn W. e Dellavalle M. (2017), a cura di, *Logica professionale e logica manageriale. Una ricerca sulle professioni sociali*, il Mulino, Bologna.

4. Prospettive nei processi decisionali per la protezione dei minori

di Barbara Segatto, Anna Dal Ben

1. Introduzione

Lo studio dei processi decisionali all'interno delle professioni sociali e sanitarie è stato introdotto, e ha assunto crescente rilevanza, per la necessità delle amministrazioni pubbliche di rendicontare l'operato quotidiano all'interno dei servizi e, conseguentemente, per costruire un sistema di legittimazione della scelta degli interventi realizzati per tutelare la persona all'interno del suo specifico contesto di vita. Tali necessità sono divenute sempre più impellenti negli ultimi decenni a seguito della scarsità di risorse materiali ed umane all'interno degli enti pubblici che ha portato, da un lato, ad un bisogno urgente di ottimizzazione degli interventi e, dall'altro, a dover garantire standard elevati di efficienza, efficacia ed equità delle prestazioni entro contesti delineati da numerosi vincoli di carattere normativo, istituzionale ed economico (Bywaters, McLeod e Napier, 2009).

L'ambito entro cui si è sviluppata maggiormente la produzione scientifica riguardante il *decision-making* nei servizi sociali riguarda la protezione dei minori. Quest'area rappresenta una importante voce di spesa per le pubbliche amministrazioni ma, ancor di più, si rivolge a soggetti verso i quali è cresciuta l'attenzione dell'opinione pubblica e, conseguentemente, la necessità di dover dimostrare il significato dell'agire istituzionale. Ci si riferisce infatti ad un servizio che è chiamato, a livello nazionale e internazionale, a garantire ai soggetti minorenni il più elevato grado di tutela e benessere in un quadro che, sulla base dei dati raccolti a livello mondiale, mostra un aumento delle famiglie esposte a maltrattamenti e forme di abbandono nei confronti dei figli minori (Adams, 2005; WHO, 2020; O'Reilly *et al.*, 2010) congiuntamente a una diminuzione delle risorse dedicate, con il forte rischio di non riuscire a soddisfare adeguatamente le richieste di aiuto (DePanfilis e Zuravin, 2002).

In Italia, gli studi sui processi decisionali nella protezione dei minori appaiono ancora residuali e spesso di carattere locale, sebbene vi sia da alcuni

anni lo sforzo e la necessità di produrre una più articolata e cospicua ricerca su questa tematica, anche a seguito di alcuni fatti di cronaca che hanno portato all'attenzione dei media e della cittadinanza il funzionamento del sistema dei servizi (p. e. Caso Bibbiano), costringendo la pubblica amministrazione a rendere espliciti i processi di tutela nonché le motivazioni sottostanti le scelte. Diviene quindi sempre più rilevante, oltre alla necessità di costruire sistemi di raccolta dati a livello nazionale, far convergere gli esiti delle ricerche realizzate per fornire un contributo utile alla comprensione dei fattori che incidono in modo determinante nel processo di tutela dei minori.

A tale scopo, presentiamo gli esiti di due studi che hanno coinvolto gli assistenti sociali operanti nei servizi di tutela dei minori. La prima ricerca (Segatto, Dal Ben e Giacomin, 2020; Segatto e Dal Ben, 2021), di carattere esplorativo con un impianto qualitativo, ha voluto identificare le variabili che incidono nelle decisioni degli assistenti sociali dei servizi di tutela nel contesto della Regione Veneto, con l'obiettivo di comprendere nello specifico: come fossero organizzati i servizi dal punto di vista gestionale; quali differenze vi fossero entro contesti istituzionali simili; quali fossero i fattori di contesto, professionali e personali che entrano in gioco nei processi di *decision-making* in questa complessa sfera del lavoro sociale. A partire dagli esiti di questa prima ricerca, è stata condotta la seconda indagine di impianto quantitativo, che ha visto coinvolti 139 assistenti sociali italiani, per indagare

> le valutazioni e le modalità di intervento degli operatori; gli atteggiamenti verso l'allontanamento, il collocamento extrafamiliare, la riunificazione, nonché verso la partecipazione dei minori e dei genitori alle decisioni di protezione; le caratteristiche personali e le competenze professionali; la percezione della realtà organizzativa dei servizi e della gestione dei carichi di lavoro; l'orientamento in materia di *child welfare* (Segatto e Dal Ben, 2020, p. 84).

Il presente contributo intende introdurre, alla luce degli esiti raggiunti dalle due ricerche, alcune riflessioni e proposte sulle modalità di intervento dei professionisti, con particolare attenzione alla partecipazione dei bambini, dei ragazzi e delle loro famiglie.

2. L'importanza degli studi sui processi decisionali: i fattori che incidono nell'intervento e le strategie operative degli assistenti sociali

Gli assistenti sociali nella pratica quotidiana assumono costantemente decisioni attraverso complicati processi che hanno l'obiettivo di soppesare van-

taggi e svantaggi rispetto alle strategie e alle alternative possibili, proprio per trovare le soluzioni che maggiormente promuovono il benessere e la tutela delle persone. Una decisione "corretta" dovrebbe essere quella selezionata sulla base di una combinazione tra conoscenze teoriche, competenze pratiche e valori stabiliti dalla professione (Mattison, 2000), mantenendo il focus sulla persona, le sue caratteristiche, necessità e autodeterminazione.

Per favorire la gestione della complessità insita nelle scelte operative, oltre alle conoscenze e competenze legate al proprio sapere scientifico ed esperienziale, gli assistenti sociali si rifanno certamente al Codice Deontologico, quale strumento guida per l'etica professionale, che offre un insieme di valori, principi e standard per accompagnare la condotta decisionale, soprattutto nei casi in cui emergano dilemmi di natura etica e morale. Tuttavia, a fronte della complessità delle situazioni multiproblematiche e dei continui mutamenti che caratterizzano i percorsi e i contesti di vita delle persone, l'insieme di indirizzi d'azione prescritti nel Codice non sono sufficienti per definire l'operato dei professionisti in tutte le circostanze (NASW, 1996): nei casi di decisioni dilemmatiche in cui vi siano interessi contrastanti che portano a dover scegliere tra alternative spesso insoddisfacenti, questo strumento non fornisce indicazioni su quali valori o principi il professionista dovrebbe considerare come prioritari.

Questa criticità si rileva soprattutto in relazione alle decisioni sulla protezione delle persone (Bertotti, 2016), poiché in queste situazioni la valenza etica legata alla valutazione professionale dell'assistente sociale è fondamentale: tali scelte, infatti, possono comportare una limitazione della libertà individuale dei soggetti o, comunque, definire interventi che hanno il potere di modificare a livello strutturale la vita del beneficiario, come avviene nella protezione dei minori e delle persone fragili, più in generale. Nell'ambito della tutela dei minori, queste decisioni riguardano principalmente la segnalazione all'autorità giudiziaria, l'allontanamento del minore dalla famiglia di origine e il ricongiungimento (Bertotti, 2016): nelle suddette situazioni, il professionista si trova a riflettere sul concetto di salvaguardia del minore e, d'altra parte, sull'importanza del mantenimento dei legami familiari, principi fondamentali all'interno dell'attuale cultura istituzionale, sociale e normativa, come previsto dall'articolo 30 della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

Nelle decisioni legate alla protezione di bambini e ragazzi, l'operatore, e l'intero sistema istituzionale, si assumono la responsabilità di garantire ad un soggetto in situazione di rischio (oltretutto in età evolutiva), un diverso contesto di vita orientato ad un maggior benessere, sradicandolo dal precedente. Questo tuttavia implica per bambini e ragazzi il dover vivere un tempo di grande incertezza, caratterizzato da ulteriori traumi e fratture nelle relazioni

primarie, che lascerà una traccia nell'arco di tutta la loro vita; traccia necessaria a dare forma ad una possibile uscita dalla situazione di rischio. Gli interventi, costruiti nella «complicata interazione tra processi razionali, oggettivi, formali, organizzativi e processi soggettivi, informali, relazionali» (O'Connor e Leonard, 2014, p. 1816), possono però avere anche esiti negativi che comportano un peggioramento delle condizioni del minore e della sua famiglia, mostrando quindi la fallibilità delle capacità decisionali degli assistenti sociali e degli altri attori istituzionali coinvolti (Gambrill e Shlonsky, 2000; Proctor, 2002; Munro, 1999; 2008). Tali situazioni, seppur rare, hanno un elevato impatto mediatico e divengono immediatamente oggetto di critica e attacco da parte dell'opinione pubblica, che chiede spiegazioni concrete in merito al mancato e dannoso funzionamento della protezione, alla rendicontazione degli interventi messi in atto e rassicurazioni sull'irripetibilità di eventi simili (Munro, 2005).

Per fornire una risposta alle preoccupazioni emerse in molti contesti europei e internazionali sugli esiti negativi di interventi nella tutela dei minori, negli ultimi anni sono state effettuate molte ricerche sul *decision making*, riassumibili entro due principali filoni:

1. studi sui fattori che incidono nella presa di decisione (p. e. Baumann *et al.*, 2011; Fluke *et al.*, 2014; Munro e Hubbard, 2011; Benbenishty *et al.*, 2015);
2. studi sugli strumenti e le strategie idonei a ridurre la discrezionalità operativa e ad indirizzare il processo decisionale con particolare focus sulla valutazione professionale dell'assistente sociale in situazioni di incertezza e sulla partecipazione dei soggetti coinvolti (p. e. Helm, 2016; Keddell, 2011; Van de Luitgaarden, 2011; De Bortoli e Dolan, 2015; Gillingham e Humphreys, 2010; Roesch-Marsh, 2018; Davidson-Arad e Benbenishty, 2008).

In merito al primo filone, l'elemento che emerge trasversalmente è la necessità di analizzare i processi decisionali in un'ottica sistemica (Munro, 2005) o ecologica (Bauman *et al.*, 2011), in cui il contesto è parte integrante del processo decisionale e tutti i fattori che caratterizzano la specifica situazione si influenzano vicendevolmente. Ritenere infatti che il risultato del processo decisionale e, di conseguenza, la scelta dell'intervento di protezione migliore da attuare, sia dovuto esclusivamente alle caratteristiche del caso e dei soggetti coinvolti, è un errore che potrebbe compromettere l'intero esito della presa in carico, poiché la variabilità dei fattori legati all'assistente sociale e al servizio entro cui opera, è altrettanto rilevante.

Nello specifico, le componenti significative da considerare nelle scelte di protezione, riguardano: le caratteristiche del minore e della sua famiglia (Horowitz *et al.*, 2011; Gold, Benbenishty e Osmo, 2001; Font e Maguire-Jack,

2015), in cui la presenza di alcune determinanti favorisce maggiormente lo sviluppo di contesti di rischio e di allontanamento (p. e. la condizione socio-economica precaria, la presenza di problematiche quali disturbo da uso di sostanze o patologie nella sfera della salute mentale, la presenza di difficoltà cognitive, psicologiche o emotive dei minori, il grado di collaborazione del nucleo familiare); le caratteristiche dell'operatore (Brunnberg e Pècnik, 2007; Regehr *et al.*, 2010; Jent *et al.*, 2011), che possono portare il professionista a prediligere una visione maggiormente a supporto della famiglia piuttosto che a immediata protezione del minore (p. e. l'età, il livello di istruzione e formazione specifica, eventuali esperienze negative vissute nell'infanzia, la presenza di figli, il sistema valoriale personale); le caratteristiche dell'organizzazione (Baumann *et al.*, 2010; Fluke *et al.,* 2014; Laming, 2009; Wagner *et al.*, 2001), che incidono nell'identificazione degli interventi possibili da attuare in termini di risorse e vincoli (p. e. *policy* del contesto territoriale, l'orientamento del servizio in materia di *child welfare*, le disponibilità in termini di risorse umane ed economiche, le relazioni interne tra professionisti, la normativa di riferimento).

La seconda area di ricerca, parte dall'evidenza che i servizi per la tutela dei minori si caratterizzano per una ampia discrezionalità organizzativa ed operativa (Gilbert, Parton e Skivenes, 2011; Kriz e Skivenes, 2013; Osmo e Benbenishty, 2004), dettata dalla mancanza di procedure e prassi condivise nella presa in carico interna e nel rapporto fra servizi differenti. Tale discrezionalità, se da un lato permette all'assistente sociale di agire sulla specificità delle situazioni, dall'altro può comportare iniquità negli interventi. Per questi motivi, i ricercatori si sono focalizzati sulla definizione di strumenti più o meno standardizzati, utili ad accompagnare il processo decisionale e fornire indicatori funzionali alla valutazione dell'assistente sociale per «affrontare 'l'incoerenza nelle decisioni' e la debole capacità dei professionisti di prevedere i risultati attesi dagli interventi» (Schwalbe, 2004, p. 563). Gli studi condotti sugli esiti dell'utilizzo di tali strumenti, mostrano però una difficoltà applicativa da parte degli assistenti sociali (Lyle e Graham, 2000) che spesso non ritrovano una corrispondenza tra la propria valutazione e il risultato emerso dall'uso dello strumento.

3. Le ricerche

La prima ricerca è stata realizzata nel 2018 e ha visto coinvolti 22 assistenti sociali operanti nella tutela minori di Comuni capoluogo di provincia della Regione Veneto (Padova, Venezia e Verona). Attraverso 3 focus group sono state raccolte le loro opinioni rispetto alle procedure, alle criticità e alle

risorse nonché alle buone prassi negli interventi di tutela. Lo strumento di rilevazione è stato scelto per favorire la circolazione delle informazioni e il confronto tra i partecipanti, al fine di mettere in luce sia le somiglianze, sia le differenze nei punti di vista, creando un dibattito sulla tematica. L'analisi del materiale testuale prodotto ha permesso l'emersione di tre principali aree di discussione: le forme organizzative, l'orientamento in materia di protezione e, infine, la discrezionalità decisionale ed operativa.

In relazione alle forme organizzative, è importante sottolineare come «in Veneto, l'ambito della Tutela dei minori si collochi all'interno di un modello regionale che integra realtà sanitaria e sociale mantenendo però le differenti organizzazioni su base locale che, tuttavia, hanno l'obbligo di attenersi alle Linee Guida regionali per la protezione e la tutela del minore» (Segatto e Dal Ben, 2021, p. 183): in alcune realtà territoriali, pertanto, i servizi per la protezione sono in capo ai Comuni, in altri invece sono delegati alle A.Ulss, con differenti modelli di delega. Al fine di garantire uno scambio che partisse da una base simile in termini gestionali, si è scelto di intervistare professionisti operanti in servizi in cui la tutela dei minori fosse in capo ai Comuni. L'impianto istituzionale simile, tuttavia, non ha mostrato la presenza di importanti parallelismi, evidenziando invece notevoli differenze in termini di organizzazione interna e figure professionali coinvolte. In due delle realtà territoriali analizzate, infatti, sono presenti dei servizi definiti "di età evolutiva" (Padova) e di "prevenzione" (Verona), dislocati nei quartieri delle città, che si occupano dei minori e delle loro famiglie entro il contesto spontaneo, semi-spontaneo e, per quanto riguarda la realtà padovana, anche giudiziario per le situazioni che presentano un basso livello di complessità. Vi sono poi dei servizi definiti di "secondo livello" che si occupano delle situazioni più difficili in cui è sempre presente il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria. Nel veneziano, invece, i servizi sono sempre dislocati su base comunale, ma non vi è una distinzione di presa in carico tra situazioni più o meno complesse e tra incarichi in contesti di beneficità o giudiziali, quindi non si rileva la presenza di un servizio di secondo livello.

Ragionando invece di risorse umane, l'organico si differenzia rispetto alle professionalità coinvolte e alle modalità di presa in carico. A Padova sono presenti assistenti sociali e uno psicologo per l'intera realtà comunale; a Verona, invece, sono presenti più psicologi cosicché ogni servizio tutela di quartiere abbia un professionista di riferimento. Infine, a Venezia, l'organico si caratterizza per la presenza di assistenti sociali ed educatori professionali in misura paritaria, mentre la figura dello psicologo è esterna ed utilizzata ove necessario come consulenza.

Interessante è la visione rispetto alla seconda area emersa dal confronto,

ovvero l'orientamento in materia di *child welfare*[1]. Gli intervistati, trasversalmente, spiegano come il mandato istituzionale degli Enti preveda un chiaro orientamento a supporto della famiglia, allineandosi alle normative nazionali e regionali, nonché alla visione culturale del nostro Paese. Questo si rileva anche dalla tipologia di percorsi formativi che vengono proposti agli operatori all'interno dei servizi, spesso orientati alla prevenzione dell'istituzionalizzazione dei minori e all'implementazione di conoscenze per supportare le competenze genitoriali[2]. Invero, alcuni assistenti sociali riportano una difficoltà nell'aderire a questo modello poiché ritengono che tali strumenti rischino di porre la protezione del minore in secondo piano rispetto alla protezione dell'integrità del contesto familiare.

La terza area tematica riguarda la discrezionalità decisionale e operativa dei professionisti (Segatto, Dal Ben e Giacomin, 2020). Una tra le criticità maggiormente rilevate, riguarda l'assenza di protocolli operativi tra i vari servizi coinvolti che, a detta degli intervistati, comporta una importante difficoltà di relazione con i colleghi dei servizi specialistici quali, ad esempio, Centro di Salute Mentale, Neuropsichiatria infantile e Servizi per le dipendenze. Questa criticità viene appianata solo a fronte di un buon rapporto personale tra colleghi che permette un'efficace collaborazione: in assenza di queste relazioni, i tempi per la presa in carico integrata si allungano e spesso si creano percorsi di sostegno distinti e paralleli. La mancanza di modalità condivise si rileva anche tra gli assistenti sociali appartenenti allo stesso servizio, poiché non esistono quasi mai delle prassi alle quali attenersi, perciò ciascun professionista opera con modalità che si differenziano sulla base delle proprie caratteristiche e attitudini personali e professionali, dell'approccio metodologico e della formazione ricevuta. Questo implica una discrezionalità nei tempi della presa in carico, nelle tipologie di interventi, nelle prestazioni effettuate (p. e. numero di visite domiciliari, soggetti coinvolti) e nelle risorse reperite: in tal senso gli intervistati riportano l'importanza dell'esperienza, come veicolo che conduce l'azione professionale. Infine, anche

[1] Gilbert, Parton e Skivenes (2011) identificano due principali orientamenti: il primo centrato sulla protezione dei minori in senso stretto (*child protection*) e il secondo centrato sul supporto genitoriale (*family service orientation*).

[2] Per esempio gli intervistati hanno citato il Programma P.I.P.P.I (Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione) che persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette negligenti al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni. L'obiettivo primario è dunque quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo, secondo il mandato della legge 149/2001.

gli aspetti personali hanno un peso nella diversificazione delle modalità operative, sia in termini di approccio relazionale, in cui alcuni si dicono più empatici di altri; sia in termini di eventi particolari che possono incidere nella presa in carico dei minori, quali la genitorialità, la separazione coniugale, le esperienze nelle famiglie di origine.

Lo scenario di elevata differenziazione dei modelli gestionali dei servizi di tutela in un territorio relativamente circoscritto e, a maggior ragione, l'ipotesi (in parte confermata) che l'assenza di modalità operative condivise comporti un elevato grado di discrezionalità nella presa in carico in capo al singolo operatore, hanno permesso di costruire le basi rispetto alla volontà di approfondire i meccanismi sottostanti i processi decisionali nella protezione di bambini e ragazzi.

La seconda ricerca, di taglio quantitativo, realizzata nel 2019, ha coinvolto 139 assistenti sociali operanti in servizi di tutela. Per la rilevazione è stato utilizzato un questionario costruito ad hoc dal gruppo di ricerca e denominato "*Decidere. Atteggiamenti, Pratiche e Prospettive nella Tutela del Minore*[3]*"*, composto da 115 domande, suddivise per aree tematiche:

- dati socio-anagrafici e informazioni sul contesto lavorativo di apparenza;
- analisi di un caso di tutela presentato al momento della presa in carico e dopo circa due anni dall'intervento definito (traduzione italiana[4] del *Vignette questionnaire*, di Benbenishty e collaboratori, 2003; 2008; 2012), rispetto al quale si chiedeva agli intervistati di indentificare gli elementi di rischio per i minori coinvolti e gli interventi più idonei sulla base delle informazioni fornite;
- atteggiamenti e benessere dei minori: sezione che esamina gli atteggiamenti dei professionisti nei confronti dell'allontanamento e della riunificazione con il nucleo di origine dei bambini in situazioni di rischio, nonché l'importanza della partecipazione di bambini e genitori ai processi decisionali (traduzione italiana di *The Child Welfare Attitudes Questionnaire* di Benbenishty e collaboratori, 2003; 2008; 2012);
- orientamento in materia di *child welfare* (protezione dei minori v/s supporto alla famiglia);
- competenze e realtà lavorative: sezione che analizza alcuni fattori quali

[3] Per maggiori informazioni sullo strumento e la ricerca completa, si veda: Segatto B., Dal Ben A. (2020). *Decisioni Difficili. Bambini, famiglie e servizi sociali*. Milano, FrancoAngeli. Reperibile: http://ojs.francoangeli.it/_omp/index.php/oa/catalog/book/474

[4] La versione italiana utilizzata nella presente ricerca, esito di una elaborazione successiva ad una prima traduzione che aveva mostrato alcune fragilità, ha mostrato una adeguata consistenza interna, misurata attraverso il test Alpha di Cronbach, per tutte le sei scale che compongono il questionario, con punteggi compresi tra .53 e .77.

competenze, esperienze, decisioni difficili, responsabilità, risorse (traduzione italiana dell'*Investigation worker instrument* di Dettlaff e collaboratori, 2008; 2015).

Gli esiti della rilevazione hanno permesso di identificare 4 dimensioni principali utili alla riflessione sui processi decisionali relativi alla protezione dei minori: l'orientamento degli operatori in materia di *child welfare*, la partecipazione dei destinatari degli interventi alle decisioni, le tipologie di interventi di protezione e, infine, le competenze dei professionisti.

Come emerso dalla prima ricerca, l'orientamento in materia di *child welfare*, può essere considerato a livello macro come principio guida alla base delle istituzioni ma anche, a un livello micro, come indirizzo per la gestione dei casi da parte del singolo operatore. Notiamo infatti che sebbene il 60% degli intervistati, quindi la maggioranza, abbia dichiarato di sentirsi affine ad un orientamento a supporto della famiglia, il restante 40% si sposta sulla protezione del minore.

Tuttavia è interessante sottolineare che quando andiamo ad indagare gli interventi attuabili in riferimento al caso specifico presentato nella vignetta (in cui vi è una grave situazione di pregiudizio per una minore), solo il 30% degli assistenti sociali intervistati propone un allontanamento dal nucleo di origine, percentuale di 10 punti inferiore rispetto a coloro che si dichiarano orientati alla protezione, a dimostrazione del peso che l'orientamento delle politiche agisce sul livello personale degli operatori.

Nonostante questa discrepanza, certamente l'orientamento individuale agisce sul piano delle intenzionalità e delle progettualità rispetto alle pratiche di allontanamento, riunificazione e partecipazione: coloro che si dicono a supporto della famiglia, sono meno propensi agli interventi di allontanamento e più favorevoli all'inserimento del minore in una comunità residenziale rispetto all'affido familiare, alla riunificazione del minore con la famiglia e alla partecipazione dei genitori ai processi decisionali. Chi invece si sente più affine alla protezione del minore, esplicita una maggiore inclinazione verso l'allontanamento, una minore propensione agli inserimenti in comunità residenziale (prediligendo l'affido familiare) e alla riunificazione dei minori con il nucleo di origine.

La seconda dimensione riguarda la partecipazione, che come sottolineato, è un aspetto molto rilevante nella attuale concezione dei processi decisionali. I risultati mostrano come, perlomeno a livello ideologico, per gli intervistati sia centrale in termini di coinvolgimento dei genitori e soprattutto dei minori. Attraverso l'analisi del caso concreto, in cui le figure genitoriali non si dimostravano collaboranti, gli assistenti sociali hanno comunque espresso la necessità di dare loro un tempo e uno spazio di ascolto, utile per raccogliere informazioni sulla situazione, ma altresì per condividere gli interventi ipotiz-

zati, anche nei casi di allontanamento. La partecipazione dei bambini assume una valenza perfino superiore, sia nell'ascolto del minore, sia in relazione ai suoi desideri rispetto ai provvedimenti da prendere.

La terza dimensione è relativa alle opinioni sui principali interventi che caratterizzano i casi di protezione. Pur rilevando la valenza del provvedimento di allontanamento dal nucleo familiare nei casi in cui la situazione sia di grave rischio per il minore, gli assistenti sociali ritengono che sia fondamentale effettuare progetti che prevedano la collaborazione della famiglia, finché questo risulti possibile. Nei casi in cui sia necessario allontanare un/una bambino/a o un/una ragazzo/a, comunque l'obiettivo connesso all'allontanamento è identificato nella riunificazione, nel momento in cui verranno riacquisite le competenze genitoriali. Solo una parte residuale degli intervistati ritiene che, qualora gli interventi con la famiglia non portino risultati adeguati entro un tempo congruo, è utile pensare ad un progetto che possa prevedere anche una limitazione o cessazione dei legami di origine. In merito al collocamento in comunità residenziale e all'affido familiare, gli assistenti sociali mostrano un buon accordo con queste soluzioni, sempre con l'obiettivo di una successiva riunificazione con la famiglia. In tal senso, la comunità residenziale riceve più consensi per coloro che prediligono il lavoro a supporto della famiglia, forse con l'idea che questo tipo di inserimento sia più tutelante nel mantenimento dei legami con la famiglia di origine, a differenza dell'affido familiare, dove i minori realisticamente sperimentano nuovi legami significativi.

Infine, la quarta dimensione, indica come le competenze professionali nella gestione dei processi decisionali siano fondamentali. La capacità di raccogliere informazioni, di instaurare una relazione positiva con i soggetti, nonché di attuare un'adeguata valutazione della situazione, appaiono centrali. Tuttavia, non è di meno la capacità di accedere alle risorse utili per attuare gli interventi e la possibilità di contare sul supporto del proprio ente rispetto alle decisioni prese. L'età è un elemento che incide sulle competenze dell'assistente sociale: i professionisti più anziani (sia per età anagrafica, sia per anni di servizio), fanno maggiore affidamento sulle proprie competenze professionali rispetto ai colleghi più giovani; mentre coloro che lavorano da più tempo nei servizi di tutela, si basano maggiormente sulle caratteristiche legate al caso per prendere le proprie decisioni. Trasversalmente gli assistenti sociali attribuiscono comunque un peso più forte alle capacità interne, quindi dipendenti dalla propria sfera personale, piuttosto che alle capacità derivanti dall'estero (p. e. risorse, caratteristiche del caso), che concretamente sono più difficili da gestire.

4. Conclusioni: nuove prospettive, vecchie criticità

Alla luce degli esiti emersi dalle ricerche presentate appare possibile delineare alcune linee di riflessione ed approfondimento in capo agli interventi nell'area specifica della tutela dei minori.

Un primo tema attiene all'area istituzionale/organizzativa: la pluralità dei modelli di gestione dell'area tutela minori presente nel nostro Paese (Cabiati, 2015), non solo a livello nazionale ma anche regionale, rende complesso offrire interventi equi e omogenei rispetto alle medesime situazioni di rischio. Ancora di più, la mancanza di un sistema di protocolli tra i diversi servizi tutela e i servizi specialistici, rende i tempi di progettazione e di realizzazione delle valutazioni e degli interventi poco coerenti con i tempi dei bambini implicati nei procedimenti, rischiando di produrre una sorta di maltrattamento, nella forma di negligenza, da parte delle istituzioni stesse che si aggiunge alle criticità sperimentate in famiglia. Sembra dunque urgente la necessità di rivedere in modo rilevante il sistema organizzativo dei servizi di tutela attualmente in capo ai Comuni, definendo la tipologia di professionisti e di prestazioni, nonché i processi e le procedure delle prese in carico e prevedendo l'integrazione con i servizi specialistici attraverso specifici protocolli. È necessario infatti ricordare che, come ben evidenziato da alcuni recenti studi (Rossi e Scabini, 2010; Cismai, Università Bocconi e Terres des Hommes, 2013), l'investimento economico e organizzativo a tutela del benessere dei minori, quando realizzato in modo efficace, determina una importante riduzione della spesa pubblica e, di contro, quando non efficace, un altrettanto significativo aumento della stessa. Infine, è di indubbia importanza che il personale impegnato in tale ambito usufruisca di una formazione specifica antecedente alla presa di servizio, per garantire che chi vi opera possieda le conoscenze peculiari necessarie alla gestione della complessità di queste situazioni, e si impegni poi in una formazione continua per essere costantemente aggiornato rispetto ai contesti di rischio e alle pratiche emergenti di intervento.

Un secondo tema riguarda l'orientamento delle politiche e degli operatori in materia di *child welfare*. Il nostro sistema politico è da sempre orientato alla tutela dell'integrità familiare: tale modello trova adesione nella maggioranza degli operatori coinvolti nelle ricerche, e di fatto nella maggioranza degli assistenti sociali in servizio; ciononostante, colpisce che coloro che da più tempo operano nello specifico ambito della tutela, abbiano maturato un proprio personale orientamento verso la protezione dei minori, consapevoli del rischio che l'orientamento a supporto della famiglia di origine offuschi l'attenzione prevista dalle normative nazionali e internazionali per il benessere del minore. In tal senso sarebbe interessante poter approfondire con gli

operatori che si riconoscono nell'orientamento di protezione dei minori, quali siano gli elementi di criticità attualmente presenti nell'operatività dei servizi e come si possa intervenire per renderlo virtuoso. Inoltre, la presenza di una differenza nell'approccio personale al *child welfare* rispetto all'approccio delle politiche, porta con sé, in assenza di una chiara definizione dei processi, un diverso modo di intervenire. Non vogliamo discutere sull'efficacia di un modello rispetto all'altro (tema che richiederebbe una trattazione a parte), ma riteniamo centrale rimarcare come, in assenza di una definizione condivisa e definita dei processi di presa in carico, i singoli operatori possano definire interventi estremamente diversi, a fronte della medesima situazione.

Altro spunto di riflessione deriva dal dato che mostra come i sostenitori del lavoro a supporto delle famiglie di origine prediligano, a fronte di una situazione di allontanamento, il collocamento comunitario del minore rispetto al collocamento familiare. Questa preferenza, che potrebbe sottendere la volontà dei professionisti di garantire e tutelare il più possibile i legami tra il minore e la sua famiglia di origine, rischia però di far perdere di vista il benessere dei bambini coinvolti nei procedimenti, per i quali sappiamo essere molto più frequentemente idoneo un collocamento di tipo familiare. Anche le preferenze espresse dai professionisti rispetto ai collocamenti dei minori allontanati richiederebbero certamente un approfondimento più specifico, così da comprenderne il funzionamento, rilevandone eventuali punti di forza o criticità.

Infine, l'ultimo tema che desideriamo approfondire riguarda la partecipazione dei genitori e dei bambini ai procedimenti che li riguardano. Sappiamo, infatti, come, seppur si tratti di pratica necessaria rilevata anche nelle opinioni degli operatori, l'attivazione di processi partecipativi trovi spesso molto poco spazio nell'operatività, soprattutto quando si tratta di coinvolgere i bambini. Nelle ricerche presentate è evidente lo sforzo messo in atto dagli assistenti sociali per attivare e mantenere la collaborazione con le figure genitoriali nelle diverse fasi dell'intervento di tutela, a volte dimenticando che la loro collaborazione può risultare un'arma a doppio taglio (Venables e Healy, 2018; Jackson, Kelly e Leslie, 2020). Infatti, gli operatori spesso leggono l'interesse e la disponibilità delle famiglie a ricevere spiegazioni sui processi, le decisioni e le azioni intraprese nei confronti dei figli, come una collaborazione agli interventi e dunque una sorta di iniziale "recupero" delle capacità genitoriali, che li porta ad effettuare interventi più blandi e, in alcuni casi, a tararsi sui tempi degli adulti e non su quelli dei minori.

Di contro, nonostante negli ultimi anni ci siano stati diversi tentativi in tutto il mondo di amplificare il ruolo dei bambini nei processi decisionali all'interno dei servizi di protezione (Berrick *et al.*, 2015; van Bijleveld, Bunders-Aelen e Dedding, 2020), perché ritenuta una delle strategie più cruciali

per un intervento efficace, per rispettare i diritti del/della bambino/a (Healy, Darlington e Yellowlees, 2012) e per fornire cure reattive, nonché interventi maggiormente sostenibili nel tempo (Heimer, Näsman e Palme, 2017), questa modalità appare però purtroppo ancora poco utilizzata all'interno dei servizi di protezione, poiché ritenuta difficile da realizzare (Gal e Duramy, 2015).

I *case manager* ritengono infatti che sia più utile garantire risposte rapide invece di investire nella relazione con il minore, per la quale ci vuole uno spazio e un tempo dedicato (Archard e Skivenes, 2009). Inoltre, spesso i desideri dei bambini vengono percepiti dagli operatori come irrealistici e difficilmente integrabili con le decisioni prese dal servizio o con la volontà dei genitori, pertanto il livello di partecipazione garantito appare sostanzialmente limitato all'informazione e non all'effettivo contributo nel processo decisionale. Questo meccanismo porta con sé la fatica del sistema di protezione di posizionarsi e di orientare i propri interventi sui bisogni espressi dai diretti interessati, i minori, perpetrando un modello che funziona sulle necessità dei bambini così come percepite e lette dagli adulti, con conseguenze spesso negative che poi si ripercuotono nel corso del tempo.

Bibliografia

Adams B.L. (2005), Assessment of Child Abuse Risk Factors by Advanced Practice Nurses, *Pedatric Nursing*, 31 (6): 498-502.

Archard D. and Skivenes M. (2009), Balancing a Child's Best Interests and a Child's Views, *The International Journal of Children's Rights*, 17: 1-21.

Bywaters P., McLeod E. and Napier L., eds. (2009). *Social Work and Global Health Inequalities: Practice and Policy Developments*, Policy Press, Bristol.

Baumann D.J., Fluke J., Graham J.C., Wittenstrom K., Hedderson J., Riveaux S., Dettlaff A., Rycraft J., Ortiz M.J., James J., Kromrei L., Craig S., Sheets J., Ward D., Breidenbach R., Hardaway A., Boudreau B. and Brown N. (2010), *Disproportionality in Child Protective Services: The preliminary Results of Statewide Reform Efforts*, Department of Family and Protective Services, Texas.

Baumann D.J., Dalgleish L., Fluke J. and Kern H. (2011), *The Decision-Making Ecology*, American Humane Association, Washington, DC.

Benbenishty R. and Arad-Davison B. (2012), *Decision-making Regarding Suspected Child Maltreatment*, Symposium presented at the 12th Biennial International EUSARF Conference, 4-7 September, Glasgow, UK.

Benbenishty R. and Davidson-Arad B. (2008), The Role of Workers' Attitudes and Parent and Child Wishes in Child Protection Workers' Assessments and Recommendation Regarding Removal and Reunification, *Children and Youth Services Review*, 30: 107-121.

Benbenishty R., Osmo R. and Gold N. (2003), Rationales Provided for Risk

Assessments and for Recommended Interventions in Child Protection: A Comparison Between Canadian and Israeli Professionals, *British Journal of Social Work*, 33, 2: 137-155.

Benbenishty R., Davidson-Arad B., López M., Devaney J., Spratt T., Koopmans C. and Hayes D. (2015), Decision Making in Child Protection: An International Comparative Study on Maltreatment Substantiation, Risk Assessment and Interventions Recommendations, and The Role of Professionals' Child Welfare Attitudes, *Child Abuse & Neglect*, 49: 63-75.

Berrick J. D., Dickens J., Pösö T. and Skivenes M. (2015), Children's Involvement in Care Order Decision-Making: A Cross-Country Analysis, *Child Abuse & Neglect*, 49: 128-141.

Bertotti T. (2016), *Decidere nel servizio sociale. Metodo e riflessioni etiche*, Carocci, Roma.

Brunnberg E. and Pećnik N. (2007), Assessment Processes in Social Work with Children at Risk in Sweden and Croatia, *International Journal of Social Welfare*, 16(3): 231-241.

Cabiati E. (2015), *Gli assistenti sociali in child protection: cosa pensano, cosa fanno, come stanno. Un'indagine in Lombardia*, Edizioni Centro Studi Erickson, Trento.

Cismai, Università Bocconi e Terres des Hommes (2013), *Tagliare sui bambini è davvero un risparmio? Spesa pubblica: Impatto della mancata prevenzione della violenza sui bambini*, testo disponibile al sito: https://cismai.it/wp-content/uploads/2013/12/STUDIO-DI-PREVALENZA-6261_Tagliare_sui_bambini_studioTDH_Bocconi_Cismai_compressed1.pdf

Davidson-Arad B. and Benbenishty R. (2008), The Role of Workers' Attitudes and Parent and Child Wishes in Child Protection Workers' Assessments and Recommendation Regarding Removal and Reunification, *Children and Youth Services Review*, 30(1): 107-121.

De Bortoli L. and Dolan M. (2015), Decision Making in Social Work with Families and Children: Developing Decision-Aids Compatible with Cognition, *The British Journal of Social Work*, 45(7): 2142-2160.

DePanfilis D. and Zuravin S.J. (2002). The Effect of Services on the Recurrence of Child Maltreatment, *Child Abuse & Neglect*, 26: 187-205.

Dettlaff A.J., Graham J.C., Holzman J., Baumann D.J. and Fluke J.D. (2015), Development of an Instrument to Understand the Child Protective Services Decision Making Process, with a Focus on Placement Decisions, *Child Abuse & Neglect*, 49, 1: 24-34.

Dettlaff A.J. and Rycraft J.R. (2008), Deconstructing Disproportionality: Views from Multiple Community Stakeholders, *Child Welfare*, 87, 2: 37-58.

Fluke J.D., Bauman D.J., Dalgleish L.I. and Kern H.D. (2014), *Decisions to Protect Children: A Decision Making Ecology*, in Korbin J.E. and Krugman R.D., eds., *Handbook of Child Maltreatment*, Springer, New York.

Font S.A. and Maguire-Jack K. (2015), Decision-Making in Child Protective Services: Influences at Multiple Levels of the Social Ecology, *Child Abuse e Neglect*, 47: 70-82.

Gal T. and Duramy B. (2015), *International Perspectives and Empirical Findings on Child Participation: From Social Exclusion to Child-Inclusive Policies*, Oxford University Press, Oxford.
Gambrill E. and Shlonsky A. (2000), Risk Assessment in Context, *Children and Youth Services Review*, 22, l/12: 813-837.
Gilbert N., Parton N. and Skivenes M. (2011), *Child Protection Systems. International Trends and Orientations*, OPU, USA.
Gillingham P. and Humphreys C. (2010), Child Protection Practitioners and Decision-Making Tools: Observations and Reflections from the Front Line, *British Journal of Social Work,* 40 (8): 2598-2616.
Gold N., Benbenishty R. and Osmo, R. (2001), A Comparative Study of Risk Assessments and Recommended Interventions in Canada and Israel, *Child Abuse e Neglect*, 25: 607-622.
Healy K., Darlington Y. and Yellowlees J. (2012), Family Participation in Child Protection Practice: An Observational Study of Family Group Meetings, *Child & Family Social Work*, 17: 1-12.
Heimer M., Nasman E. and Palme J. (2017), Vulnerable Children's Rights to Participation, Protection, and Provision: The Process of Defining the Problem in Swedish Child and Family Welfare, *Child & Family Social Work*, 23: 316-323.
Helm D. (2016), Sense-Making in a Social Work Office: An Ethnographic Study of Safeguarding Judgements, *Child & Family Social Work*, 21(1): 26-35.
Horwitz S., Hulrburt M., Cohen S., Zhang J. and Landsverk J. (2011), Predictors of Placement for Children Who Initially Remained in Their Homes After an Investigation for Abuse or Neglect, *Child Abuse & Neglect*, 35: 188-198.
Jackson S., Kelly L. and Leslie B. (2020), Parental Participation in Child Protection Case Conferences, *Child & Family Social Work*, 25(2): 421-429.
Jent J.F., Eaton C.K., Knickerbocker L., Lambert W.F., Merrick M.T. and Dandes S.K. (2011), Multidisciplinary Child Protection Decision Making About Physical Abuse: Determining Substantiation Thresholds and Biases, *Children and Youth Services Review*, 33: 1673-1682.
Keddell E. (2011), Reasoning Processes in Child Protection Decision Making: Negotiating Moral Minefields and Risky Relationships, *The British Journal of Social Work*, 41(7): 1251-1270.
Križ K. and Skivenes M. (2013), Systemic Differences in Views on Risk: A Comparative Case Vignette Study of Risk Assessment in England, Norway and the United States (California), *Children and Youth Services Review*, 35(11): 1862-1870.
Laming H. B. (2009), *The protection of children in England: A progress report* (Vol. 330), The Stationery Office.
Lyle C.G. and Graham E. (2000), Looks Can Be Deceiving: Using a Risk Assessment Instrument to Evaluate the Out-Comes of Child Protection Services, *Children and Youth Services Review*, 22(11-12): 935-949.
Mattison M. (2000), Ethical Decision Making: The Person in the Process, *Social Work,* 45(3): 201-212.
Munro E. (1999), Common Errors of Reasoning in Child Protection Work, *Child Abuse & Neglect*, 23(8): 745-758.

Munro E. (2005), Improving Practice: Child Protection as a Systems Problem, *Children and Youth Services Review*, 27(4): 375-391.
Munro E. (2008), Lessons from Research on Decision Making, *Child Welfare Research: Advances for Practice and Policy*, 194-200.
Munro E. (2011), *The Munro Review of Child Protection: Final Report, A Child-Centred Approach* (Vol. 8062), The Stationery Office, London.
Munro E. and Hubbard A. (2011), A Systems Approach to Evaluating Organisational Change in Children's Social Care, *British Journal of Social Work*, 41(4): 726-743.
National Association of Social Workers (1996), *Code of Ethics*, Washington, DC.
O'Connor L. and Leonard K. (2014). Decision Making in Children and Families Social Work: The Practitioner's Voice, *British Journal of Social Work*, 44(7): 1805-1822.
O'Reilly R., Wilkes L., Luck L. and Jackson D. (2010), The Efficacy of Family Support and Family Preservation Services on Reducing Child Abuse and Neglect: What the Literature Reveals, *Journal of Child Health Care*, 14(1): 82-94.
Osmo R. and Benbenishty R. (2004), Children at Risk: Rationales for Risk Assessments and Interventions, *Children and Youth Services Review*, 26(12): 1155-1173.
Proctor E.K. (2002), Decision Making in Social Work Practice, *Social Work Research*, 26(1): 3-7.
Regehr C., LeBlanc V., Shlonsky A. and Bogo M. (2010). The Influence of Clinicians' Previous Trauma Exposure on Their Assessment of Child Abuse Risk, *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 198(9): 614-618.
Roesch-Marsh A. (2018), Professional Relationships and Decision Making in Social Work: Lessons from a Scottish Case Study of Secure Accommodation Decision Making, *Qualitative Social Work*, 17(3): 405-422.
Rossi G. e Scabini E. (2010), *La ricchezza delle famiglie*, Vita e Pensiero, Milano.
Schwalbe C. (2004), Re-Visioning Risk Assessment for Human Service Decision Making, *Children and Youth Services Review*, 26: 561-76.
Segatto B. e Dal Ben A. (2020), *Decisioni difficili. Bambini, Famiglie e Servizi Sociali*, FrancoAngeli, Milano.
Segatto B., Dal Ben A. and Giacomin S. (2020), The Use of Discretion in Decision-Making by Social Workers at Child Protection Services in Italy, *European Journal of Social Work*, 23: 779-789.
Segatto B. e Dal Ben A. (2021), Sistemi organizzativi plurimi e discrezionalità decisionale nei servizi per il benessere e la protezione dei minori in Veneto, *Salute e Società*, 1: 180-195.
Taylor B. (2013), *Professional Decision Making and Risk in Social Work*, Sage, London.
van Bijleveld G.G., Bunders-Aelen J.F. and Dedding C.W. (2020), Exploring the Essence of Enabling Child Participation Within Child Protection Services, *Child & Family Social Work*, 25(2): 286-293.
van de Luitgaarden G. (2011), Contextualising Judgments and Decisions in Child Protection Practice at the Point of First Referral, *Journal of Social Intervention Theory and Practice*, 20(3): 24-40.

Venables J. and Healy K. (2018), Collaborating with Parents During Intervention with Parental Agreement: Practitioner Perspectives on Procedural Justice, *Child & Family Social Work*, 24(1): 33-41.
Wagner R., van Reyk P. and Spence N. (2001), Improving the Working Environment for Workers in Children's Welfare Agencies, *Child and Family Social Work*, 6: 161-178.
WHO (2020), *Child maltreatment*. Reperibile al sito: https://www.who.int/newsroom/fact-sheets/detail/child-maltreatment

5. *Etnografia di una relazione: la reciprocità nello scambio tra* social work *e* homelessness

di Maddalena Floriana Grassi

1. Introduzione

Questo contributo si riferisce a una ricerca di dottorato[1] che ha per oggetto la relazione tra *social work* e *homelessness*, analizzata in un contesto locale del Sud Italia[2]. L'intento principale è stato quello di esplorare il sistema di relazione dove le interazioni tra operatori sociali[3] e persone senza dimora[4] si sviluppano, prestando attenzione alla dimensione della reciprocità.

Elemento essenziale perché si possa parlare di "relazione" è infatti la "reciprocità" (Weber, 1922; Simmel, 1908). Tuttavia, ci si interroga sulle caratteristiche che questa assume in una relazione asimmetrica e di potere qual è quella tra singoli *social worker* e *homeless* e tra il *social work* come istituzione e l'*homelessness* come fenomeno sociale.

[1] La ricerca di dottorato si è sviluppata a partire da novembre 2017 fino a marzo 2020; mentre il lavoro sul campo ha avuto una durata di tredici mesi, da febbraio 2019 a febbraio 2020.

[2] Il luogo ove è stata realizzata la ricerca resterà anonimo per questioni relative alla privacy e alla riservatezza di tutte le persone coinvolte (Shaw e Holland, 2017).

[3] Per operatori sociali, *social workers*, intendiamo comprendere non solo i professionisti del servizio sociale in senso stretto – in Italia, assistenti sociali – ma anche educatori professionali, psicologi, medici e volontari attivi nei servizi sociali territoriali dedicati, in questo caso specifico, al contrasto alla grave emarginazione adulta. Naturalmente essi si posizionano a diverso titolo e in maniera differenziata nel contesto di analisi: da una parte, tali distinzioni sono rese esplicite attraverso l'attribuzione di ruolo (distinguendo i professionisti dai volontari) e di funzione (specificando cioè il tipo di professione); dall'altra, tutti gli operatori concorrono nel loro insieme a definire la struttura entro cui si sviluppano le relazioni, ad animare le interazioni con singoli e gruppi, a costruire le rispettive rappresentazioni sociali.

[4] Con persone senza dimora ci riferiamo alle persone in condizione di *homelessness*, identificabili secondo la definizione e categorizzazione ETHOS (FEANTSA, 2017), riconosciuta a livello europeo come quella ufficiale.

La rilevanza di questa domanda conoscitiva risiede nella difficoltà di generare un cambiamento in ambito *homelessness* (O'Sullivan, 2020), nella responsabilità che il *social work* ha in questo senso, in quanto «professione del cambiamento» (Dominelli, 2015), e nella considerazione della relazione come uno dei luoghi dove il cambiamento può essere stimolato, discusso, immaginato.

La finalità esplorativa della ricerca si dirama lungo tre specifici obiettivi, che richiamano la necessità di prestare attenzione alla dimensione strutturale, a quella identitaria e a quella relazionale di *social work* e *homelessness*: 1) delineare un quadro della struttura organizzativa e dei luoghi della città dove si sviluppa il *social work* dedicato alla grave emarginazione adulta; 2) identificare le rappresentazioni sociali che *social work*er e *homeless* hanno di se stessi e gli uni degli altri; 3) raccontare esperienze di relazione cercando in esse la presenza, le forme e i significati della reciprocità.

Coerente alla finalità e agli obiettivi definiti è stata considerata la scelta di adottare un approccio metodologico etnografico che ha permesso alla scrivente di realizzare un'immersione nei luoghi ove gli attori della relazione erano soliti incontrarsi e/o dimorare e/o lavorare e di trascorrere con loro il tempo disponibile per realizzare un processo di conoscenza reciproca.

2. Il framework teorico: la disuguaglianza come possibilità di scambio

Lo studio della relazione tra *social work* e *homelessness* ha richiesto la necessità di esplorare il dibattito scientifico inerente all'*homelessness*, quello relativo al *social work* e alle relazioni sociali, con attenzione particolare a quelle di tipo professionale. Questo ha consentito di individuare tre dimensioni analitiche attraverso cui guardare a ciascun attore della relazione e alla relazione stessa come unità distinta: 1) la dimensione strutturale-funzionale; 2) la dimensione culturale-identitaria; 3) la dimensione interazionale-simbolica.

La prospettiva analitica prescelta per questo studio è quella costruttivista (Berger P.L., Berger B., e Kellner, 1981; Berger e Luckmann, 1995; Berger e Luckmann, 1996), la quale non può prescindere dal considerare ed accogliere la complessità dell'oggetto di studio nell'insieme delle sue parti. Tale prospettiva ci consente, infatti, di cogliere in che modo la realtà – personale e condivisa – percepita e narrata dagli attori sia frutto dell'interazione di tutti gli elementi strutturali, identitari e relazionali che ne caratterizzano il vissuto e come i valori e i significati da essi attribuiti aiutino a leggerne i relativi atteggiamenti, comportamenti ed azioni. Tanto può aiutarci a comprendere i mutamenti e le difficoltà di mutamento dei corsi di vita dei singoli attori come anche delle organizzazioni e dei fenomeni sociali.

Tuttavia, la lettura analitica che si è fatta della letteratura ci ha condotto a considerare un aspetto specifico della relazione dal punto di vista della dinamica di interazione che si stabilisce a livello micro tra gli attori e che riguarda il momento della reciprocità. Tale momento, nella dinamica di scambio tra gli attori di una relazione, definisce l'esistenza della relazione e aiuta a prefigurarne la durata, cogliendo gli stati e i mutamenti delle identità delle singole parti e l'influenza degli ambienti e dell'organizzazione dei contesti in cui essa ha luogo. Il momento della reciprocità è, in tal senso, particolarmente utile da osservare in una relazione, perché aiuta a comprendere i processi che danno vita, consentono la durata e pongono fine alla relazione stessa.

Il tipo di relazione che questo studio intende indagare è strutturale, asimmetrica e di potere (Lipsky, 1980; Schon, 1983; Trobia e Milia, 2011; Tousijn e Dellavalle, 2017), i cui fini e le cui regole sono prestabiliti e determinati in termini di scambio tra i ruoli rivestiti dai soggetti in gioco.

L'intento di osservare la relazione rispetto alle dinamiche mediante cui le tre dimensioni vengono considerate insieme si basa sull'assunto secondo il quale la *homelessness* non sia un fenomeno determinato solo da fattori strutturali, né solo da fattori inerenti alla natura individuale dei soggetti, né solo dalla dinamica di interazione tra questi ordini di fattori, ma dal modo in cui essi interagiscono nell'ambito di un sistema di relazione strutturato e finalizzato alla espressione dell'agency individuale dei soggetti *homeless*.

Osservare questa dinamica in termini di scambio richiede il recupero di categorie che presumano come punto di partenza l'ineguaglianza tra le parti; dunque, un tipo di scambio differente da quello che caratterizza il sistema di produzione economico-capitalista, il quale presume che le parti contraenti siano uguali, abbiano pari diritti e possibilità e si relazionino in maniera efficiente, soddisfacendo massimamente il proprio interesse. Questo tipo di scambio, che presuppone l'ineguaglianza come elemento indispensabile affinché si realizzi lo scambio stesso, è analizzato nell'ambito dello strutturalismo e del post-strutturalismo di Durkheim (1893), Mauss (1925) e Lévi-Strauss (1960).

In particolare, faremo riferimento alla teoria del dono di Mauss (1925), il quale riprendendo l'analisi antropologica di Malinowski (1922) teorizza il modo in cui tale scambio permetta la costituzione di un legame, di una alleanza, proprio grazie alla diseguaglianza ivi connaturata.

Applicando le categorie della teoria del dono, e delle relative rivisitazioni e ampliamenti della stessa (Caillé, 1998), alla relazione *homelessness-social work* è possibile osservare come a ciascun attore competano dei sistemi di azione in base ai quali orientano il proprio agire e da cui dipende la definizione del proprio ruolo. Al *social work* compete di "dare" i mezzi e le risorse di cui è in possesso al fine di soddisfare il bisogno di cui l'*homeless* ha fatto "richiesta". Nel suo "dare" esercita il proprio potere di influenza sui corsi di

vita delle persone *homeless*, lavorando per lo sviluppo della sua agency. Nel caso in cui l'*homeless* non ne faccia richiesta, il *social work* è comunque un ente che offre i propri servizi sul mercato del welfare e che realizza una sorta di opera di convincimento affinché la popolazione prenda consapevolezza e faccia richiesta spontaneamente del servizio disponibile. Tale richiesta diviene un requisito indispensabile per l'attivazione del *social work*, difatti questo è uno dei maggiori limiti posti alla sua azione e all'esercizio del suo potere. Nella "non richiesta", come nel "rifiuto" della relazione è, d'altro canto, rilevabile la presenza di un esercizio di potere e di agency da parte dell'*homeless*. Nel momento in cui, invece, l'*homeless* accetta di ricevere l'oggetto di scambio da parte del *social work*er, questo aderisce alle regole che la dinamica di scambio comporta ed entra formalmente nella struttura della relazione. In questo momento il soggetto assume ufficialmente il ruolo di *homeless*.

L'inceppo nella dinamica di scambio sta nel momento della restituzione: che cosa dà in cambio l'*homeless* al *social worker* e l'*homelessness* al *social work*? È necessario considerare, prima ancora del che cosa effettivamente l'*homeless* dà in cambio, gli elementi che connotano il dare:
– il che cosa ci si aspetta che dia in cambio, l'aspettativa;
– il che cosa gli viene richiesto di dare in cambio, l'obbligazione;
– il che cosa effettivamente egli dà, la disponibilità effettiva di restituzione.

Tanto chiama in causa il tipo di regolamentazione normativa prevista per questa popolazione in un dato contesto, in cui risiedono l'aspettativa e l'obbligazione della restituzione[5] in termini di cambiamento ed emancipazione dall'*homelessness*. Ciò che invece è possibile restituire, se da una parte ha a che fare con le risorse in possesso e con la capacità personale di essere indipendente dall'assetto dei servizi, dall'altra non considera la dimensione del desiderio e della costruzione della propria scelta. Questa dimensione è connotata dall'incertezza e dall'impossibilità di previsione e regolamentazione. La presenza di *homeless* nel contesto studiato si aggira intorno alle 550 persone (2017) le cui caratteristiche sono le stesse di quelle rilevate a livello nazionale (Istat, 2014). La difficoltà che tuttavia si riscontra nel generare un cambiamento sta in una sorta di processo di normalizzazione e cristallizzazione nel tempo della condizione di *homeless* che dipende certamente anche dalle risorse strutturali disponibili e dalle capacità personali ma sembra non trattarsi solamente di questo.

Tra le principali narrazioni intorno alla "cronicità" della condizione

[5] Si pensi al dibattito su politiche attive del lavoro e misure di contrasto alla povertà e sul relativo binomio condizionalità-attivazione. L'*homelessness* è toccata da questo tema ma, ancor prima, dalla necessità di attraversare il percorso di emancipazione *step by step*, adeguandosi al modello a scalini che caratterizza il sistema dei servizi ad esso dedicato.

homeless c'è quella della scelta che attiene alla libertà individuale, motivo per quale spesso la relazione tra *homeless* e *social worker* si scioglie. Tuttavia, se consideriamo che per relazione «si deve intendere un comportamento di più individui instaurato reciprocamente secondo il suo contenuto di senso e orientamento in conformità» (Weber, 1922, trad. it. 1980, p. 23), si conviene sulla necessità della presenza dell'elemento della reciprocità affinché si possa parlare di relazione ma anche di un senso e di un orientamento conformi. Il dare per scontata la condizione di bisogno materiale dell'*homelessness* rischia di trascurare la complessità del bisogno e la negoziazione del percorso di cambiamento di cui l'*homeless* è protagonista ma rischia di diventare solo destinatario delle azioni normate dal sistema dei servizi e di non partecipare a una relazione, per come l'abbiamo definita.

Stando anche alla concettualizzazione della teoria dello scambio, l'elemento della reciprocità è essenziale – non tanto affinché lo scambio si realizzi – ma perché, attraverso lo scambio, si costituisca una relazione tra le parti. Il tipo di scambio che tuttavia si instaura tra *social work* e *homelessness* ha una finalità dichiarata molto precisa che è la produzione di un cambiamento nel sistema di vita della persona senza dimora. Dunque, il contenuto di senso e l'orientamento in conformità sono entrambi direzionati verso la persona *homeless* o, comunque, richiedono alla persona un adeguamento alle norme e ai valori che informano il sistema con cui si relazione.

Se quindi assumiamo l'ottica relazionale in termini di reciprocità, siamo chiamati anche ad indagare il ruolo dell'*homelessness* rispetto al *social work*, la definizione che l'*homeless* dà di *social work*, in cosa consisterebbe il potere e l'influenza dell'*homeless* rispetto al *social work* e più in generale al sistema di welfare.

Per questo motivo risulta importante l'analisi dei ruoli di entrambi gli attori della relazione, per cercare di comprendere meglio che cosa esattamente l'*homeless* può e vuole restituire e che cosa il *social worker* può e vuole ricevere a sua volta in cambio.

3. Il framework metodologico: la ricerca come luogo di incontro

La scelta di adottare approcci metodologici, oltre a metodi e tecniche, misti (Amaturo e Punziano, 2016) si deve alla diversa natura dei soggetti della relazione che compongono l'oggetto della ricerca. La combinazione di etnografia urbana e organizzativa (Park e Burgess, 1925) con lo studio qualitativo delle reti del sistema organizzativo (Scott, 1997) che caratterizza gran parte del contesto osservato è stata considerata, in tal senso, adeguata.

Il lavoro di campo, durato tredici mesi[6], ha coinvolto alcuni servizi del territorio, operatori sociali volontari e professionisti, persone senza dimora e cittadini residenti della città, servendosi di quattro tipi di tecniche: l'osservazione partecipante, la conversazione etnografica, l'intervista in profondità, la storia orale.

Nel complesso, è stato possibile partecipare alla vita di n. 6 servizi, in prevalenza afferenti al volontariato: un dormitorio pubblico, una unità di strada, una mensa, un emporio di abiti usati, uno sportello legale e uno medico. Alcuni altri servizi di natura pubblica e afferenti al privato sociale (n. 7) sono stati invece coinvolti mediante interviste in profondità e conversazioni etnografiche: un centro diurno, un'altra unità di strada, il pronto intervento sociale cittadino (PIS), tre strutture di accoglienza h24. Oltre agli operatori di questi servizi, sono stati inclusi anche persone senza dimora, beneficiari e non dei servizi, e cittadini residenti.

Il campione si compone complessivamente di n. 58 *homeless*, n. 42 *social worker* e n. 13 cittadini, in tutto n. 113 persone. Le tecniche sono state utilizzate in maniera progressiva[7] con tutti i soggetti coinvolti, raccogliendo n. 54 conversazioni etnografiche, n. 22 interviste in profondità, n. 37 storie orali. Il campionamento ha seguito un metodo misto, a valanga e a scelta ragionata, dal momento che fondamentale è stato servirsi delle reti già esistenti tra operatori, persone senza dimora e cittadini ma indispensabile si è rivelato anche il discernere, tra questi, coloro che potevano apportare un contributo consapevole alla ricerca. Un ruolo importante ha avuto, a questo proposito, la dimensione etica[8] della ricerca che ha coinvolto in parte una popolazione vulnerabile, qual è considerata quella *homeless*.

[6] Cfr. nota 2.

[7] Per progressività dell'uso delle tecniche di raccolta delle informazioni si intende l'utilizzo ponderato nel tempo delle tecniche, utilizzando prima quelle meno intrusive e successivamente quelle più intrusive (dunque dalle osservazioni alla raccolta di storie orali, passando per le conversazioni etnografiche e le interviste). Tale scelta è dovuta alla necessità di seguire il più possibile l'andamento del processo di conoscenza delle persone incontrate. Questo è stato particolarmente necessario ed efficacie nel rapporto con le persone senza dimora.

[8] Il comitato etico dell'Università degli studi di Bari ha infatti vagliato la richiesta di approvazione etica del piano della ricerca che osserva la normativa sulla protezione dei dati personali come da D. Lgs. 101/2018 che adegua il codice in materia di protezione dei dati personali, D. Lgs. 196/2003, alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR entrato in vigore con il Regolamento (UE) 2018/1725 (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A32018R1725&from=EN). I metodi di raccolta e di analisi dei dati e la loro archiviazione non suscitano preoccupazioni di natura etica rispetto alla privacy dei soggetti coinvolti. La ricerca non comprende dati estratti da media che potrebbero far risalire ai partecipanti attraverso elementi vocali o visuali, né dati amministrativi o di sicurezza che richiedono il permesso della autorità prestabilita prima del suo utilizzo.

L'analisi[9] del materiale testuale raccolto è stata svolta sia manualmente sia con il supporto del software di analisi qualitativa (CAQDAS[10]) ATLAS.TI, secondo le modalità *within-case* e *cross-case*, al fine di combinare il focus sui percorsi biografici degli attori con l'individuazione delle caratteristiche organizzative dei servizi e degli ambienti, le rappresentazioni sociali narrate dagli attori, le dinamiche di scambio e i significati attribuiti alle relazioni instaurate.

4. Risultati principali

In questo paragrafo saranno illustrati i principali risultati della ricerca, seguendo l'ordine degli obiettivi annunciati nell'introduzione del capitolo: 1) delineare un quadro della struttura organizzativa e dei luoghi della città dove si sviluppa il *social work* dedicato alla grave emarginazione adulta; 2) identificare le rappresentazioni sociali che *social worker* e *homeless* hanno di se stessi e gli uni degli altri; 3) raccontare esperienze di relazione cercando in esse la presenza, le forme e i significati della reciprocità.

4.1. L'organizzazione dei luoghi

Il periodo in cui la ricerca è stata svolta ha coinciso con l'ultima fase della prima programmazione locale (2017-2019) che la città oggetto di studio ha realizzato in merito alle misure di contrasto alla grave emarginazione adulta. Si deve perciò considerare che l'organizzazione che si è avuto modo di osservare fa riferimento a una fase di costruzione e consolidamento della rete cittadina locale[11]. In questo processo, tutti gli attori coinvolti erano intenti a raggiungere un nuovo equilibrio, passando dal pensarsi come organizzazioni iso-

[9] L'approccio metodologico utilizzato per l'analisi tematica dei dati è interpretativo-ibrido (Fereday e Muir-Cochrane 2006): esso tende, cioè, a integrare una codifica guidata dai dati grezzi raccolti durante il lavoro di campo con una codifica guidata invece dal framework teorico (Riessman, 2008). Si può dire che l'analisi sia stato il risultato di un processo riflessivo iterativo-interattivo perché la raccolta e l'analisi dei dati si sono sviluppate in una maniera abbastanza interconnessa (O'Reilly, 2007), tanto da riconoscere i dati come un materiale insieme a cui pensare (Hammersley e Atkinson 1992).

[10] *Computer-assisted qualitative data analysis software*.

[11] Per rete cittadina locale ci si riferisce a tutti i servizi erogati da enti pubblici e organizzazioni volontarie, private e del privato sociale impegnate nel contrasto alla grave emarginazione adulta nel contesto in esame. La costituzione della rete nasce proprio in virtù dell'elevato livello di ingovernabilità che il fenomeno stava assumendo e che chiama perciò gli attori collettivi già presenti sul territorio a collaborare il più possibile per la sua gestione.

late a interconnesse. Il processo di coesione tra i nodi della rete ha iniziato a essere formalizzato con la stipula della programmazione e si è poi tradotto nella partecipazione a incontri periodici tra i vari referenti dei servizi presso la sede dell'assessorato per migliorare l'organizzazione in termini di supporto logistico, attraverso la condivisione risorse e mezzi materiali. L'organizzazione si caratterizza, in tal senso, per un tipo di razionalità funzionale più che sostanziale, volta cioè ad adeguarsi all'obiettivo comune di affrontare le emergenze, cercando il più possibile di identificare le situazioni di disagio presenti sul territorio e risolverle secondo una linea di azione comune: aumentare il numero di posti letto, dunque l'accoglienza per gli *homeless*, garantendo loro beni di prima necessità quali abbigliamento, cibo e servizi igienici; lasciando quindi fuori discorsi relativi ai percorsi di inclusione e agli approcci di intervento.

Ogni nodo della rete osservato ha subito nel tempo l'influenza della formalizzazione della rete in termini di: aumento della rigidità dei regolamenti interni, adeguamento delle procedure interne alle richieste dei soggetti ai vertici della struttura gerarchica decisionale; riduzione della discrezionalità nei rapporti con i beneficiari. In tal senso, è stata rilevata una tensione tra "identità storica" dei servizi e "identità richiesta" dalla nuova rete di appartenenza. Il sistema in esame ha vissuto, in altre parole, gli effetti della tendenza ad aderire a un modello manageriale di servizio sociale e a fare i conti con la discrezionalità operativa che, seppur di diversa gradazione, resta presente in virtù dell'alto grado di incertezza, vulnerabilità e complessità che caratterizza i beneficiari oggetto di intervento.

Ciò che abbiamo potuto osservare[12] al fine di descrivere il contesto della relazione, fatto sia di servizi organizzati sia di luoghi pubblici è un doppio movimento:

a) una progressiva decentralizzazione delle strutture di accoglienza notturne e h24 nelle zone periferiche della città e una centralizzazione dei servizi finalizzati a soddisfare i bisogni primari nelle zone invece più centrali (Thomas e Znaniecki, 1918- 1920);
b) un'alta centralità delle organizzazioni del privato sociale e un'alta densità di legami tra queste e il settore pubblico, a dispetto di una minore densità tra gli stessi e il settore volontario (Emirbayer e Goodwind, 1994)

Tali movimenti sembrano aver prodotto rispettivamente:

a) una concentrazione di *homeless* nelle zone centrali, nonostante l'incre-

[12] Questi risultati sono frutto dell'analisi della documentazione disponibile raccolta, delle osservazioni presso alcuni servizi, delle conversazioni etnografiche e delle interviste in profondità realizzate principalmente con operatori e amministratori ma anche con persone senza dimora e cittadini. Le categorie analitiche di riferimento sono proprie della social network analysis (Scott, 1997; Trobia e Milia, 2011) e dell'approccio ecologico all'etnografia urbana e organizzativa (Park e Burgess, 1925; Rauty, 1995).

mento del numero di strutture di accoglienza nelle zone periferiche, che mostra come sia possibile che il centro di interesse dei soggetti sia più vicino a bisogni relazionali piuttosto che a quelli puramente materiali;

b) una progressiva stratificazione di *homeless* basata sul tipo di servizi frequentati, il che vede i "più capaci" ospiti delle strutture di accoglienza e i "meno capaci" dimorare invece per strada o frequentare servizi diurni e a più bassa strutturazione. Questo produce, in alcuni casi, competizione, conflitto e discriminazione tra gli stessi *homeless*.

Il ruolo della relazione tra operatori e beneficiari è a sua volta stato influenzato da questo specifico processo di trasformazione.

Abbiamo osservato come gli operatori volontari fossero orientati verso la costituzione di un rapporto più informale e prossimo rispetto ai professionisti, personalizzando il rapporto a tal punto da rendere il servizio stesso la dimora dell'*homeless* (Tosi Cambini, 2004) e contribuendo in una certa misura alla cronicizzazione del fenomeno.

La costituzione formale della rete e la riconfigurazione spaziale dei servizi sul territorio non hanno modificato del tutto questa differenza (o almeno non è ancora ben osservabile) ma stanno rimodulando le condizioni entro cui si dispiega la relazione, rendendola più vicina al concetto di scambio di mercato: il servizio offre delle prestazioni di cui i beneficiari fruiscono, ma le regole entro cui tale scambio avviene richiedono all'*homeless* l'impegno a ricambiare smettendo di usufruire del servizio stesso attraverso l'accettazione di un percorso di inclusione sociale e lavorativa.

Dunque, per quanto possano esserci delle differenze tra operatori volontari e professionisti, esse sono da osservare alla luce della tipologia di servizio, il cui orientamento relazionale sembra poter dipendere dalla distanza spaziale centro-periferia del servizio rispetto alla dimora dell'*homeless* e dall'uso della discrezionalità che gli operatori possono fare a seconda del proprio ruolo e della rigidità normativa che caratterizza il servizio in questione.

Abbiamo perciò isolato, in maniera esemplificativa, tre orientamenti (*Tab. 1*) relazionali di servizio che variano a seconda de: l'utilizzo o non utilizzo della discrezionalità a seconda del livello di rigidità normativa (massimo per i servizi H24, minimo per quelli diurni e medio per i mobili) e della distanza fisica più o meno elevata dai luoghi di centralizzazione degli *homeless* piuttosto che da quelli di concentrazione indotti dalla modifica dell'assetto spaziale dei servizi stessi.

Secondo questa tipizzazione, maggiore è il livello di rigidità normativa, minore è l'uso della discrezionalità professionale, maggiore è la distanza spaziale dai centri di interesse degli *homeless*, minore sarà il grado di fiducia stabilito e la possibilità, dunque, di una reale presa in carico che vada oltre il soddisfacimento dei bisogni primari.

Tab. 1 – Tipi di servizio

TIPI DI SERVIZIO	DISTANZA SPAZIALE	USO DISCREZIONALE DEL POTERE	ORIENTAMENTO DEL SERVIZIO
DIURNI E PRESTAZIONALI	-	+	ASSISTENZIALE
RESIDENZIALI E NOTTURNI	+	-	AL CONTROLLO
MOBILI	-/+	+/-	ALL'OUTREACH

Fonte: elaborazione propria

4.2. Le rappresentazioni sociali

L'analisi dei profili dei soggetti parte della relazione si basa sul materiale raccolto dalle interviste in profondità e dalle storie orali di operatori e persone senza dimora.

Osserveremo una profilazione di entrambe le parti, avendo in mente due dicotomie che storicamente li caratterizzano:

Nel tentativo di rilevare le rappresentazioni sociali degli attori, abbiamo individuato:
– nelle narrazioni dei *social worker*, una tensione tra ruolo rivestito e percezione del proprio Sé (Goffman, 1959);
– nelle narrazioni degli *homeless*, una tensione tra visione del Sé nel tempo presente, memoria del Sé passato e prospettiva del Sé futuro (Mead, 1966).

Nel primo caso, i *social worker* gestiscono la tensione a seconda di due elementi identificati come variabili: la coscienza di una distanza tra ruolo rivestito e proprio Sé; la scelta di muoversi diversamente lungo questo confine nella relazione con l'*homeless*, ora abbandonando il ruolo, ora rivestendolo rigidamente. A questo scopo abbiamo prodotto una tipizzazione.

Nel secondo caso, gli *homeless* affrontano la tensione individuata in maniera differente a seconda de: la consapevolezza di non essere identificabile con l'etichetta di *homeless* e di poterla quindi abbandonare senza perdere un'identità; il riconoscimento da parte degli altri che questo possa realmente accadere; la scelta di adeguarsi o no alla proposta di inclusione nell'assetto dei servizi come risposta al cambiamento.

Anche in questo caso abbiamo prodotto una tipizzazione:
– maggiore orientamento al valore nelle sue azioni; e l'operatore che organizza razionalmente il suo agire in quanto normato dall'assetto strutturale alle cui dipendenze opera, seguendo un orientamento innanzitutto strumentale;
– l'*homeless* meritevole e quello non meritevole, a seconda che i fattori

causali siano individuati nelle lacune strutturali che caratterizzano il contesto abitato o nelle mancanze personali degli individui che ne sono affetti e della presenza o assenza di volontà a reintegrarsi nel sistema sociale che abita.

Nel tentativo di rilevare le rappresentazioni sociali degli attori, abbiamo dunque individuato:

- nelle narrazioni dei *social worker*, una tensione tra ruolo rivestito e percezione del proprio Sé (Goffman, 1959);
- nelle narrazioni degli *homeless*, una tensione tra visione del Sé nel tempo presente, memoria del Sé passato e prospettiva del Sé futuro (Mead, 1966).

Nel primo caso, i *social worker* gestiscono la tensione a seconda di due elementi identificati come variabili: la coscienza di una distanza tra ruolo rivestito e proprio Sé; la scelta di muoversi diversamente lungo questo confine nella relazione con l'*homeless*, ora abbandonando il ruolo, ora rivestendolo rigidamente. A questo scopo abbiamo prodotto una tipizzazione.

Nel secondo caso, gli *homeless* affrontano la tensione individuata in maniera differente a seconda de: la consapevolezza di non essere identificabile con l'etichetta di *homeless* e di poterla quindi abbandonare senza perdere un'identità; il riconoscimento da parte degli altri che questo possa realmente accadere; la scelta di adeguarsi o no alla proposta di inclusione nell'assetto dei servizi come risposta al cambiamento. Anche in questo caso abbiamo prodotto una tipizzazione.

Gli operatori

Ciò che formalmente distingue l'operatore volontario da quello professionale è, per un verso, l'attitudine al lavoro sociale derivante da esperienze di socializzazione che hanno sensibilizzato le persone a questo tipo di tematiche; per l'altro, la competenza acquisita mediante un processo di istruzione e formazione professionale. I due fattori – l'attitudine e la competenza – possono, naturalmente, anche coesistere.

I fattori che demarcano la differenza tra l'attività dei volontari e quella dei professionisti che hanno partecipato a questa ricerca riguardano: il titolo di studio, più o meno affine al lavoro sociale; il tipo di mansione svolta, a seconda che sia più o meno volta alla raccolta delle informazioni utili al monitoraggio dei mutamenti del fenomeno; l'intensità della collaborazione con i servizi istituzionali piuttosto che con altri attori che a vario titolo popolano il territorio. Tutti questi fattori concorrono a definire il livello di rigidità e standardizzazione del ruolo di operatore e, in conseguenza, il tipo di approc-

cio e metodo di lavoro messo in atto con i beneficiari e il benessere derivante dal rivestire il ruolo stesso.

A questo proposito, rilevante è risultato l'alto livello di *turnover* tra i professionisti a differenza dell'elevato numero di anni che, al contrario, caratterizza l'impegno dei volontari.

Accanto alla dimensione del ruolo professionale o volontario, troviamo anche la dimensione del Sé, con la quale si crea una tensione durante la relazione con i beneficiari che gli operatori esprimono e affrontano in vario modo.

Ciò che emerge dai racconti degli operatori è la messa in discussione della rigidità del ruolo rivestito nell'ambito del servizio: il tipo di rapporto che percepiscono essere richiesto dalle persone senza dimora li chiama ad uscire dal ruolo e a parlare attraverso la propria esperienza di vita. Nel momento dell'incontro tra persona senza dimora e operatore, dunque, la distanza immaginaria che c'è tra ruolo e Sé, nell'operatore, può diventare più o meno evidente.

A seconda della coscienza della distanza e della gestione della stessa nella relazione con la persona senza dimora, gli operatori possono essere distinti in tipologie (*Tab. 2*). Il loro approccio con gli *homeless* sembra infatti variare a seconda dell'uso discrezionale che fanno del proprio ruolo e del proprio Sé. Tanto alta è la coscienza che essi hanno della distanza esistente tra il ruolo e il Sé tanto meglio riusciranno a gestirla senza rinunciare al proprio ruolo o, al contrario, scegliendo consapevolmente di abbandonarlo; tanto bassa sarà la coscienza tanto più in ombra resterà il proprio Sé rispetto al ruolo.

Tab. 2 – Tipi di operatori

COSCIENZA DELLA DISTANZA TRA RUOLO E SÉ	SCELTA DI ROTTURA DELLA DISTANZA NELLA RELAZIONE CON L'ALTRO	TIPO
+	+	OSTINATO
-	-	ROUTINARIO
+	-	EQUILIBRATO
-	+	INDIFFERENTE

Fonte: elaborazione propria

Gli homeless

Dalla composizione del campione riferito alla popolazione coinvolta in qualità di "persona senza dimora" osserviamo come tra la gran parte dei partecipanti alla ricerca ci siano maschi italiani adulti che vivono per strada[13]. Di misura nettamente minore è la presenza di donne, mentre la differenza rispetto a quella di stranieri non è altrettanto elevata. Le classi di età maggiormente rappresentate sono quelle che vanno dai 40 ai 59 anni e, secondariamente, dai 20 ai 34 anni; mentre i servizi di bassa soglia maggiormente frequentati sono quelli di base e il numero di beneficiari diminuisce progressivamente all'aumentare della strutturazione del servizio preposto.

Rispetto alla visione che gli *homeless* hanno di Sé, dai racconti emerge una presenza o un'assenza di sovrapposizione tra visione del Sé ed etichetta di *homeless*, qualora essa sia accettata o no. A questa, si aggiunge la presenza/assenza di tensione tra rappresentazione di Sé nel tempo presente, memoria di Sé nel passato e visione di Sé nel futuro.

A seconda della convergenza di rappresentazione, memoria e visione verso l'accettazione dello stigma o la divergenza tra le stesse, ci sarà una propensione più o meno ampia al cambiamento che dipenderebbe dalla possibilità di aver sperimentato una coscienza di Sé diversa da quella relativa allo stigma e dalla quantità e qualità delle relazioni stabilite e delle interazioni avute con persone – operatori, cittadini, altri – che rimandano loro una visione di sé diversa da quella cui sono abituati.

Anche qui, realizziamo una tipizzazione (*Tab. 3*) da cui si evince in che modo la risoluzione della tensione tra memoria del Sé passato, visione del Sé presente e prospettiva del Sé futura possa tradursi nella accettazione o nel rifiuto dello stigma di *homelessness* a seconda della rappresentazione che si ha dell'*homelessness* e del lavoro sociale. Le variabili da considerare sono:

[13] A differenza della prima e ultima rilevazione territoriale locale (2017) vediamo come la composizione del campione sia più rappresentativa della street *homeless*ness che di quella presa in carico dai servizi di accoglienza H24. Questa differenza si deve all'accessibilità che è stato possibile avere al campo, in minima parte cioè mediata dai servizi sociali professionali caratterizzati da una capacità di accoglienza più elevata: ovviamente, la possibilità di accedere a un certo tipo di servizio piuttosto che ad altri ha influenzato la scelta ragionata del campione. Difatti, anche in caso di street *homeless*ness, i servizi di bassa soglia non residenziali sono utilizzati, seppur in diversa misura; ma un *homeless* accolto in una struttura residenziale che fa uso del medesimo servizio di bassa soglia – come, ad esempio, una mensa – di uno street *homeless* non può essere considerato nel suo stesso modo. Nella rilevazione locale non si fa una distinzione chiara della differenza tra tipologie di servizi cui gli *homeless* fanno accesso, risulta perciò evidente come la maggior parte ne usufruisca poiché accede prevalentemente ai servizi di base che non hanno a che fare con l'accoglienza notturna. In questo senso si spiega anche, in parte, il bias che potrebbe sembrare esserci tra le caratteristiche del campione della presente ricerca e quello che rappresenta invece la rilevazione locale ufficiale.

la presenza o assenza di volontà manifesta di modificare il proprio status presente; la presenza o assenza del riconoscimento della capacità di farlo da parte dell'Altro significativo con cui si è in relazione, se c'è; la decisione di integrarsi nel sistema dei servizi sociali preposto.

Tab. 3 – Tipi di homeless

VOLONTÀ MANIFESTA	CAPACITÀ RICONOSCIUTA	INTEGRAZIONE NEL SISTEMA	TIPO
+	+	+	IL COLLABORATIVO
+	+	-	L'OSTILE
-	+	-	IL CONSAPEVOLE
-	+	+	L'APPROFITTA-TORE
+	-	+	IL CRONICO INTEGRATO
+	-	-	IL CRONICO NON INTEGRATO
-	-	-	IL REIETTO
-	-	+	IL COATTIVAMENTE INTEGRATO

Fonte: elaborazione propria

4.3. La reciprocità

Nel tentativo di individuare la dimensione della reciprocità nella relazione oggetto di studio, abbiamo riscontrato la sua presenza a un livello micro e simbolico (Collins, 1998; Goffman, 1983) nella interazione tra *homeless* e *social worker* e la sua assenza a livello macro, tra *homelessness* e *social work* (Agodi *et al.*, 2001; Gui, 1996).

A livello macro, la reciprocità sembra assumere il significato di conformità alla norma e adeguamento al sistema dei servizi come condizione per il cambiamento. A livello micro, la reciprocità riesce ad assumere forme di dipendenza ma anche di espressione del Sé, per entrambe le parti della relazione, le quali hanno occasione di riscoprire, in sé e nell'altro, la persona presente al di sotto del ruolo rivestito.

Abbiamo tradotto tali significati di reciprocità – espressione di Sé, dipendenza e conformità − in tipologie di relazione (*Fig. 1*) con riferimento alle storie di relazione osservate e narrate.

Man mano che aumenta il livello di rigidità del ruolo di operatore verso la dimensione della professionalità e insieme ad esso si profila un contesto di servizio orientato prevalentemente al controllo dei beneficiari, aumenta anche il livello di adeguamento richiesto alla norma e le persone senza dimora che vi si adattano sono persone che vivono l'*homelessness* come evento temporaneo e hanno un orientamento strumentale alla relazione con l'operatore. Queste persone sono le più propense a intraprendere un percorso di integrazione nel sistema dei servizi, in quanto lo considerano come unica possibile scelta per evitare una vita in strada cui non sono abituati e che rifiutano.

Man mano che invece diminuisce il livello di rigidità del ruolo dell'operatore verso la dimensione della volontarietà, in un contesto di servizio orientato all'assistenzialismo o all'*outreach*, tanto più la richiesta di adeguamento alla norma si abbassa e il livello di comunicazione tra beneficiari e operatori si fa via via più informale. Le persone senza dimora che si relazionano maggiormente a questo tipo di servizio sono i meno propensi ad intraprendere un percorso di integrazione volto ad abbandonare la propria condizione: alcuni di loro perché hanno stabilito una sorta di attaccamento al servizio tale da renderlo una sorta di istituzione abitata (Tosi Cambini, 2004); altri perché rifiutano nettamente qualsivoglia interazione con l'idea di servizio in sé, questi tuttavia hanno stretto dei legami particolari con degli operatori o dei cittadini residenti.

Nel lavoro di campo si è trovata grossomodo questa corrispondenza rispetto alle occasioni e ai luoghi di incontro tra operatori e *homeless* che vede coincidere la decentralizzazione spaziale dei servizi con il più alto livello di controllo e strutturazione degli stessi e la concentrazione degli street *homeless* nei luoghi centrali del territorio ove risiedono con il più basso livello di controllo e di strutturazione dei servizi.

Nell'area più vicina alla "periferia" troviamo gli *homeless* considerati più "capaci" e motivati, che percepiscono uno scarto tra la visione di Sé e l'etichetta di *homeless*, che decidono di accettare per poter raggiungere nuovamente l'autonomia, e gli operatori che interpretano più rigidamente il proprio ruolo e richiedono agli *homeless* uno stretto adeguamento alla norma in segno di risocializzazione.

Da questa area vengono esclusi gli *homeless* considerati meno "capaci" e motivati, che faticano ad adeguarsi alle regole poste, che riconoscono poco o per nulla la possibilità di costruire una visione di Sé altra da quella conosciuta. Questi si muovono con maggiore frequenza tra dormitori, strutture occupate e/o fatiscenti e giacigli di fortuna e frequentano con più o meno costanza i servizi di base relazionandosi prevalentemente con gli operatori volontari con cui intessono dei legami in cui lo scambio della dimensione materiale dell'oggetto è nella maggior parte dei casi solo un movente.

All'ultima area appartengono gli street *homeless* che invece rifiutano totalmente il contatto con i servizi e gli operatori che li rappresentano e si relazionano esclusivamente con persone appartenenti alla società civile, che non hanno quindi un ruolo legato alla relazione di aiuto.
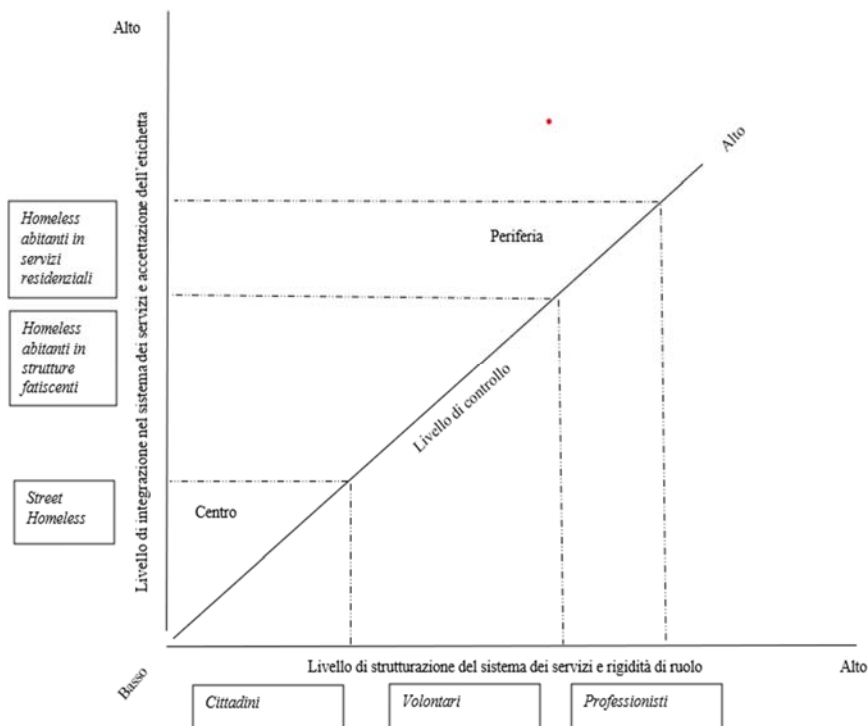
Fig. 1 – Tipi di relazioni
Fonte: elaborazione propria

5. Considerazioni conclusive

Questo studio è stato mosso dalla necessità di descrivere e interpretare il ruolo della relazione sociale nei processi di cambiamento che si vogliono apportare in una realtà sociale data. Nel *social work* la relazione sociale è considerata lo strumento fondamentale a questo fine ed è perciò particolarmente interessante osservarne caratteristiche e dinamiche nel campo della grave emarginazione adulta, dove la relazione è stressata dalle condizioni di contesto e dalle caratteristiche proprie del fenomeno *homelessness*.

Il problema con cui le politiche sociali nel campo della povertà estrema si sono interfacciate in Italia ha a che fare con la crescita del fenomeno in termini quantitativi e con la sua complessità sempre più evidente e intricata. Anche per questo motivo, gli interventi in materia di politica sociale si sono tendenzialmente concentrati sulla cura del fenomeno da un punto di vista di assistenza materiale e in una prospettiva prevalentemente emergenziale.

La difficoltà di cambiamento che abbiamo incontrato e riscontrato nelle narrazioni riguarda innanzitutto la visione dell'alterità: sembra necessario attuare una operazione cognitiva e culturale che abbia a che fare con la costruzione della conoscenza dei fenomeni con cui ci interfacciamo e che tendiamo necessariamente a catalogare per poterli conoscere e poterne parlare.

Tuttavia, la costruzione di categorie e la relativa assegnazione di etichette alle manifestazioni di un fenomeno è fondamentale tanto quanto la necessità di tenere presente, nel medesimo tempo, ciò che è fuori da quella categoria e che riguarda egualmente il fenomeno, ma in una zona semantica e cognitiva che possiamo aver trascurato.

Guardare a *homeless*, operatori sociali e cittadini secondo il ruolo che interpretano è fondamentale per conoscerli e prefigurarne le azioni; ma guardare agli stessi attori fuori da quel ruolo può consentirci di scoprire l'esistenza di qualcosa di nuovo che è necessario conoscere. In tale ignoranza – o "mistero dell'Altro" (Levinàs, 1955) – c'è la possibilità di riconoscere e dare potere di espressione, laddove questo manchi.

Il cambiamento si figurerebbe quindi come un processo mai del tutto prevedibile e che, per l'appunto, va creato e costruito ex novo, necessariamente insieme all'altra parte della relazione. In questo sta la reciprocità e in questo riconosciamo la funzione più complessa ma essenziale del lavoro sociale.

Bibliografia

Agodi M.C., Consoli T., Pennisi C., Scuderi M. (2001), *Il diritto delle burocrazie. Il welfare di cui non si parla,* Giuffré, Milano.

Amaturo E., Punziano G. (2016), *I mixed methods nella ricerca sociale,* Roma, Carocci.

Berger P.L., Luckman T. (1996), *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge,* Penguin Books, London.

Berger P.L., Luckmann T. (1995), *Modernity, Pluralism and the Crisis of Meaning. The Orientation of Modern Man,* Bertelsmann Foundation Publishers, Gütersloh.

Berger P.L., Berger B., Kellner H. (1981), *The Homeless Mind. Modernization and Consciousness,* Penguin Book, London.

Caillé A. (1998), *Il terzo paradigma. Antropologia filosofica del dono,* Torino, Bolllati Boringhieri.

Collins R. (1998), *Teorie sociologiche,* Bologna, il Mulino.
Dominelli L. (2015), *Servizio sociale. La Professione del Cambiamento,* Trento, Erikson.
Durkheim E. (1893), *La divisione del lavoro sociale,* trad. it. Milano, Edizioni di Comunità, 1999.
Emirbayer M., Goodwind J. (1994), "Network Analysis, Culture and the Problem of Agency", *American Journal of Sociology*, 99(6), 1411-1454.
FEANTSA (2017), *ETHOS, European Typology of Homelessness and Housing Exclution.*
Fereday J., Muir-Cochrane E. (2006), "Demonstrating Rigor Using Thematic Analysis; A Hybrid Approach of Inductive and Deductive Coding and Theme Development", *International Journal of Qualitative Methods*, 5(1), 80-92.
Goffman E. (1959), *La vita quotidiana come rappresentazione*, Bologna, il Mulino.
Goffman E. (1983), "The Interaction Order", *American Sociological Review*, 48(1), 1-17.
Gui L., a cura di (1996), *L'utente che non c'è. Emarginazione grave, persone senza dimora e servizi sociali,* Milano, Franco Angeli.
Hammersley M., Atkinson P. (1992), *Ethnography. Principles in Practice,* Routledge, New York.
Istat (2014), *The Homeless,* https://www.istat.it/en/archivio/186791.
Levinàs E. (1955), *Totalità e Infinito. Saggio sull'Esteriorità,* trad. it. Franco Angeli, Milano, 1990.
Lèvi-Strauss C. (1960), *Tristi tropici,* Il Saggiatore, Milano.
Lipsky M. (1980), *Street Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services,* SAGE, New York.
Malinowski B. (1922), *Argonauti del Pacifico Occidentale,* trad. it. Boringhieri, Torino, 2018.
Mauss M. (1925), *Saggio sul dono. Forme e motivo dello scambio nelle società arcaiche,* trad. it. Einaudi, Torino, 2002.
Mead G. H. (1966), *Mente, sé e società,* Giunti, Seggiano di Pioltello, 2018.
O'Reilly K. (2007), *Ethnographic Methods,* Routledge, NY.
O'Sullivan E. (2020), *Reimagining Homelessness. For Policy and Practice* Policy Press, , Greit Britain.
Park R.E., Burguess E. (1925), *The City,* University of Chicago Press, Chicago.
Rauty R., a cura di (1995), *Società e metropoli. La scuola sociologica di Chicago,* Donzelli Editore, Roma.
Riessman C.K. (2008), *Narrative Methods for the Human Sciences.* Sage, London.
Schon D.A. (1983), *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action,* Basic Book, NY.
Scott J.C. (1997), *Social Network Analysis*, SAGE, New York, 2017.
Shaw L., Holland S. (2017), "Ethics in Qualitative Research", *Doing Qualitative Reasearch in Social Work*, 101-120.
Simmel G. (1908), *Sociologia,* trad. it. Maltelmi, Milano, 2018.
Thomas W.I., Znaniecki F. (1918-1920), *The Polish Peasant in Europe and America*, trad. it. Edizioni di Comunità, Milano, 1968.

Tosi Cambini S. (2004), *Gente di sentimento. Per un'antropologia delle persone che vivono in strada*, CISU, Roma.
Tousijn W., Dellavalle M. (2017), *Logica professionale e logica manageriale. Una ricerca sulle professioni sociali,* il Mulino, Bologna.
Trobia A., Milia V. (2011), *Social Network Analysis. Approcci, Tecniche e Nuove Applicazioni,* Carocci, Roma.
Weber M. (1922), *Economia e società, I.* trad. it. Edizioni di Comunità, Milano, 1980.

6. La relazione agapica nel servizio sociale

di Luigi Gui, Maria Rosalba Demartis[*]

1. Un concetto nuovo

La ricerca, di cui si presentano in questa sede alcuni primi esiti, prende avvio dal confronto sviluppato all'interno del gruppo internazionale di ricerca sociale Social One[1]. In esso è maturata la concettualizzazione di *agape* in chiave sociologica e del relativo concetto euristico "agire agapico" come strumento d'identificazione di alcune azioni personali e sociali non riconducibili a strutturazioni formali né a finalizzazioni strumentali.

L'azione mossa dall'amore-agape, analiticamente definita sul piano teorico da Araujo, Cataldi e Iorio (2015), si esprime nella contingenza delle interrelazioni, senza pianificazione calcolata da parte dei soggetti implicati, risulta empiricamente rilevabile nella concretezza di azioni caratterizzate dall'eccedenza, dall'incondizionalità e dalla non contabilizzazione nella reciprocità. Si tratta, argomenta Iorio (2015) di ogni «azione, relazione o interazione sociale nella quale i soggetti eccedono nel dare, nel ricevere, nel non rendere o nel non fare, nel tralasciare (nell'intento di rendere benefici) tutti i suoi antecedenti e, dunque, offre di più di quanto la situazione richieda» (Iorio, 2015, p. 31).

L'amore-agape, còlto fattivamente nelle pratiche quotidiane, non è dunque inteso come ideale astratto. Il concetto – riferisce ancora Iorio rifacendosi a Bourdieu (1972) – evoca un sapere pratico prima che un costrutto interpretativo, cosicché, per focalizzarne la presenza non si possono che osservare le azioni quotidiane di attori in interazione. Questo agire, infatti, non

[*] Il capitolo è frutto della ricerca e della riflessione comune dei due autori; tuttavia, al fine di attribuire l'autorialità alle parti redatte, Luigi Gui è autore dei paragrafi 1, 2, 3.1, 4, Maria Rosalba Demartis del paragrafo 3.2.

[1] Per ogni approfondimento su *Social One* si rinvia al sito web http://social-one.org/it/convegni.html

essendo frutto di un calcolo premeditato né l'esito di una prescrizione morale, si rende reale e manifesto ogni volta che si esprime nell'*hic et nunc* dei gesti concreti.

Per consentire di riconoscere l'agapacità delle azioni e delle interazioni, il gruppo di ricerca ha adottato la prospettiva ermeneutica offerta dal sistema pentadimensionale proposto da Sorokin (1954), che individua le dimensioni di:1. intensità, 2. estensione 3. durata, 4. purezza, 5. adeguatezza delle azioni.

Dimensioni che consentirebbero di rilevare empiricamente le azioni personali e sociali lungo le «coordinate di prossimità alle grandezze dell'agape» (Iorio, 2015, p. 33).

Agapico, in questa prospettiva, sarebbe l'agire non superficiale, fortemente implicante le persone e pregnante della loro esperienza. Un agire che può produrre esiti che si estendono oltre il perimento esistenziale e biografico di chi lo pone in essere, sia perché implica altri soggetti in altri luoghi, sia perché si protrae nel tempo. Le azioni agapiche, come accennato, si distinguerebbero da altre, pur benefiche, per l'assenza di calcolo utilitaristico e di premeditazione strategica in vista di altri fini se non l'esprimersi nell'autenticità del momento in cui vengono poste in essere.

Da ultimo – seguendo Sorokin (*op. cit.*) – si tratta di azioni che possono mostrare minore o maggiore adeguatezza rispetto all'intenzione di chi le agisce. Maggiormente agapica sarebbe, in tal senso, l'azione che produce agio e arricchimento a colui che ne è destinatario.

Per l'individuazione dei tratti tipici dell'agire agapico – come propone Gennaro Iorio – è necessario rilevare gli elementi soggettivi di: rinuncia all'equivalenza, focalizzazione sull'attimo presente, attenzione alla prassi e al linguaggio, assenza di anticipazione, silenzio dei desideri (Iorio, 2015).

Questa concettualizzazione è parsa assai utile anche nella ricerca di servizio sociale. Infatti, poter riconoscere e dare significato alle azioni disinteressate che eccedono i vincoli formali e il rigore metodologico dei professionisti nei sistemi di *welfare*, potrebbe ricomporre, almeno in parte, alcune contraddizioni visibili nel lavoro delle/degli assistenti sociali e potrebbe colmare alcuni vuoti nella comprensione del loro modo di agire, in particolare nei recenti anni di mutamento sempre più incerto dei sistemi di *welfare* (Dellavalle e Vezzosi, 2018).

Il servizio sociale (*Social Work* nella dizione internazionale) si è sviluppato ormai da oltre un secolo sia come disciplina scientifico/culturale sia come disciplina professionale (Dal Pra Ponticelli, 1987). Sviluppo sostenuto dalla ricerca di prospettive conoscitive e interpretative capaci di orientare il cambiamento positivo della vita delle persone, l'ampliamento di *network* solidali e l'organizzazione delle istituzioni e delle politiche di contrasto al disagio sociale. Come disciplina professionale, il servizio sociale ha consoli-

dato modelli operativi, metodi e tecniche utili a intervenire in modo consapevole e competente per soddisfare richieste d'aiuto, per uscire dai problemi, per la promozione di benessere (Pieroni, Ponticelli, 2005). Il *Social Work* si è affermato come applicazione concreta dei valori di solidarietà, di giustizia, di autodeterminazione e di partecipazione delle persone e delle comunità (promozione del benessere e *advocacy* sono funzioni costitutive del *Social Work*)[2] e chi lo esercita come professione trae da questi valori motivazione personale, legittimazione nelle istituzioni e coerenza dell'azione con gli obiettivi di politica sociale.

D'altro lato, parallelamente, questa disciplina si è fattivamente con-fusa e consolidata, in particolare in Europa nel secolo scorso, nell'assetto organizzativo dei servizi sociali, socioeducativi, sociosanitari. L'aiuto sociale si è vieppiù istituzionalizzato, i professionisti hanno aumentato le loro competenze e affinato le tecnologie di *assessment* e di intervento entro canoni formali, sia sul piano metodologico e tecnico-scientifico, sia sul piano burocratico (Fargion, 2013, p. 83).

Le società moderne hanno visto riformularsi i modi in cui si interpretavano i ruoli protettivi, curativi, assistenziali e particolaristici delle società precedenti (Parsons, 1951), in gran parte ora rimpiazzati dal progressivo allestimento di sistemi d'aiuto sociale (strutture di servizi e di cura, sistemi di domanda/valutazione/prestazione standardizzati) improntati su modalità di rapporto "professionali", a destinazione universalistica, affettivamente neutrali, tecnicamente più competenti ed emotivamente più distaccate (Natoli, 1998).

Nel corso dei passati dieci lustri l'aiuto sociale è parso dover superare i gesti occasionali, liberi, generosi e discrezionali delle singole persone, per diventare un lavoro moderno esercitato da professionisti, normato e prescrivibile. Il "servizio", in tal modo, è divenuto sociale (cioè non chiuso nello scambio interpersonale "privato") e ha dovuto darsi definizioni distintive caratteristiche di una disciplina tecnico-scientifica, capace di integrarsi con altre discipline e tecniche altrettanto rigorose e scientifiche (Gui, 2004).

Lungo questa traiettoria il lavoro delle/degli assistenti sociali pare essersi proceduralizzato: molte prestazioni sono state standardizzate, le risposte di

[2] EASSW April 4, 2017 Global Definition of Social Work: *Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledges, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing* https://www.iassw-aiets.org/it/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/

aiuto alle persone si sono strutturate entro schemi predefiniti di azione (Lorenz, 2006) e "pacchetti di prestazioni" (Dal Pra Ponticelli, 2010).

Tuttavia, la natura propria del rapporto tra assistenti e assistite/i, tra persone che si incontrano e reciprocamente si impegnano di volta in volta per migliorare le condizioni di vita, nella specificità particolare di ogni situazione, per quanto contenuta entro un'azione tecnico-professionale impersonale", pare rivelare l'insopprimibile tensione tra la necessità di coltivare relazioni personali, intersoggettive, originali e irripetibili e la necessità di codificare assetti organizzativi, di predefinire processi d'aiuto, di istituzionalizzare servizi.

Le/i *social workers* sono persone concrete, con pensieri, sentimenti, cariche ideali, valori di rifermento, che incarnano il volto del *Welfare*, sempre oscillando nell'azione professionale fra tensione etica e vincoli strutturali, tra particolarizzazione e standardizzazione, tra personalizzazione e impersonalità. Si tratta della posizione non facile di chi deve instaurare relazioni frontali, faccia a faccia, nel *front line* delle proprie organizzazioni. Uno spazio relazionale complesso, ricco di aspettative da parte dei cittadini, ma anche delle loro pretese e del loro risentimento per i bisogni a cui non viene data opportuna soddisfazione (Sicora, Rosina, 2018).

La prospettiva semplicistica, a razionalità lineare (Bateson, 1977), di riconduzione dei bisogni delle persone a semplici concatenazioni causali, ove sia sufficiente diagnosticare i problemi, integrare i *deficit*, prescrivere i trattamenti per risolvere i problemi, mostra una difficile applicabilità negli intrecci esistenziali e multidimensionali di vite complicate, originali, cariche di emozioni, di speranze, di sviluppi esistenziali che percorrono itinerari inattesi e maturazioni cronologicamente imprevedibili.

Le difficoltà che i cittadini presentano agli operatori sociali, con l'atteggiamento fiducioso o pretenzioso di delegarne la presa in carico e la risoluzione, trovano professionisti (assistenti sociali, educatori, psicologi o medici) impossibilitati a dare risposte definitivamente risolutive, non per loro inadeguatezza professionale ma perché l'insieme degli elementi da affrontare non ha "la" risposta giusta; ha bisogno di diverse risposte possibili e parziali, implica il concorso di molti fattori e di molti attori (Folgheraiter, 1998, pp. 309-313).

In questo *setting* relazionale dei servizi, l'operatore sociale "moderno", pensato come erogatore di prestazioni e risolutore di problemi, rischia di risultare inadeguato al compito. Esposto nella sua parzialità e impotenza, nell'esiguità delle risorse immediatamente disponibili, non all'altezza degli standard di efficacia e di efficienza desiderati dall'organizzazione che lo ingaggia.

Sono sempre più frequenti occasioni nelle quali assistenti sociali e operatori sociali si trovano ad assumere scelte gravose entro realtà di grande

complessità, percependo la scarsità di certezze teoriche e tecniche accanto all'esiguità dei mezzi materiali a disposizione (Gui, 2018). La recente crisi globale pandemica ha palesato e ingigantito tale condizione (Sanfelici, Gui e Mordeglia, 2020).

Si tratta di crescenti situazioni d'incertezza e di frustrazione per il fatto di sentirsi inadeguati o addirittura impotenti di fronte alle domande pressanti d'aiuto.

In tale contesto, non di rado si manifesta la sindrome di *burn out*, ormai ampiamente esplorata e documentata in letteratura (Volpi, Ghiselli e Montesini, 1993), con i suoi esiti di esaurimento motivazionale, depressione, chiusura emotiva. È possibile ritenere, infatti, che la tensione di molte e molti assistenti sociali a perseguire azioni eticamente qualificate per il benessere dei propri utenti, ripetutamente insoddisfatta da un *framework* di servizi standardizzati, accompagnata all'evidenza dell'impossibilità di applicare fedelmente modelli teorico-metodologici risolutivi ai tanti problemi che la popolazione assistita pone, le/li portino ad affievolire se non addirittura ad abbandonare la propria competenza d'aiuto. Sembrano allora contraddirsi tra loro la tensione etica e la realtà operativa, spegnendo talora la fiducia nella possibilità di promuovere un cambiamento coerente ai valori originari dichiarati.

Tuttavia, se da un lato i servizi sociali sembrano esporre i loro addetti a tali rischi di deprivazione motivazionale ed emotiva, d'altro lato rimangono ancora presenti e vitali in molte e molti assistenti sociali la competenza ad agire, la motivazione al servizio, l'efficacia degli interventi talora addirittura "sconfinanti" oltre i limiti dell'azione professionale formalmente regolata, codificata nei mansionari (Ferrari e Miodini, 2018).

2. Servizio sociale e agire agapico

Per quanto detto, risulta di grande interesse l'analisi presentata da Maritza Vasquez (2015) all'interno del percorso di riflessione attivato da alcuni anni dal gruppo interdisciplinare SocialOne. Vasquez ha richiamato l'attenzione su alcune ricerche del *Social Work* nordamericano (USA e Canada) che mettono in luce la valenza della relazione tra operatori sociali e persone clienti/utenti dei servizi, con effetti trasformativi bidirezionali, ove l'aiuto generato dall'interazione riproduce auto per entrambi gli interlocutori.

L'Autrice nordamericana rileva, cioè, una sorta di effetto generativo perché gli "oggetti" dell'aiuto (gli assistiti) sono anch'essi soggetti produttori di *care* nei confronti degli operatori sociali che si occupano di loro.

Ci è parso che questa pista di ricerca ben si presti all'impiego del concetto euristico di agire agapico. Concetto che consente di rilevare quelle particolari

relazioni, che si potrebbero anche chiamare "amorevoli", che hanno la proprietà di «ricreare il soggetto e l'oggetto allo stesso tempo» (Iorio, 2015, p. 38) nel momento stesso in cui se ne fa esperienza.

Applicata alla realtà dei servizi sociali, intesi come sistemi d'aiuto (Ferrario, 1996), questa rilettura rende credibile l'ipotesi secondo cui il rigenerarsi del soggetto in relazione con l'oggetto "amato" (per quanto questa espressione possa evocare immedesimazione, con-passione, condivisione), produce una realtà *sui generis*: un'unità tra soggetti che dall'azione reciproca sfocia in un "sociale generativo", ulteriore alle parti, eccedente. Se così fosse, si potrebbe ritenere che in presenza di azioni agapiche e interazioni "a due vie" (ciascuno co-generatore dell'altro) i servizi possano produrre una mutualità più soddisfacente e dinamica. In linea con questa ipotesi, potremmo accorgerci che le/gli assistenti sociali manifestino una capacità di rigenerazione di sé e delle proprie motivazioni, pur in situazioni professionali usuranti, proprio in virtù della modalità relazionale che possono/riescono a instaurare. Superando la regola formale tecnico-scientifica o normativo-burocratica, la qualità relazionale generata da un'interlocuzione qualificata dall'agape potrebbe rivelarsi un'ulteriore possibilità d'aiuto, che non consuma ma al contrario produce nuove risorse.

Vasquez (*op. cit.*) osserva come una parte di *social workers*, pur frequentemente esposti alla sofferenza degli utenti con cui entrano in relazione e alle loro domande d'aiuto spesso irrisolvibili, riescano a non rifugiarsi in una chiusura difensiva e deludente per sé e per gli altri, ma al contrario possano rinnovare la loro motivazione alla relazione, alimentata dalla "gioia" suscitata, talora e inaspettatamente, proprio da quelle relazioni così impegnative e tuttavia rigeneranti.

L'esposizione ad altro da sé, l'interazione con altre persone, con i loro punti di vista, con nuove fonti di significato sembra produrre nuova vitalità che sostiene nella capacità di prendersi cura degli altri (Vasquez e De Maina, 2015).

Se dunque, da un lato si intravede, per quanto su accennato, la proposta di un possibile mutamento di prospettiva, pragmatica quanto interpretativa: prendersi cura inizia dal "ricevere" l'altro e tale ricettività può produrre gioia nel rapporto (Noddings, 1984); d'altro lato si può osservare che nella logica prestazionale ed economicistica del benessere, il servizio sociale è assimilabile a un prodotto consumato sotto la forma di "bene" ricevuto da parte di utenti-clienti e che si esaurisce nel gesto dell'erogazione materiale, economica, consulenziale, e proprio questo tipo di ricevimento, in epoca di crisi del *welfare*, appare sempre più inadeguato e frustrante, sia per le operatrici e gli operatori che per le cittadine e i cittadini che ne fanno uso.

Uno spostamento di prospettiva ci porta a osservare che ricevere le per-

sone più che le loro domande, attivando interrelazioni più che prestazioni, riposizionando la concentrazione dell'azione dalla risoluzione dei problemi alla relazione interpersonale, forse dischiude la possibilità di creare un rapporto produttivo di gratificazione e di significato per entrambi gli interlocutori della relazione d'aiuto e per quanti altri sono a essi collegati. Anche sul piano della riflessione filosofica applicata alle relazioni di assistenza e cura, Elena Pulcini (2017) porta a rilevare la potenza delle dimensioni etica, emotiva ed erotica (come passione amorevole) di cui chi si prende cura di soggetti vulnerabili fa esperienza condividendo la loro stessa vulnerabilità e in qualche modo "alterandosi" dalla loro alterità, condividendone la forza/fiducia di possibilità cambiamento positivo.

3. Una ricerca sul campo

3.1. Le interviste

Da queste premesse, ha preso avvio la ricerca finalizzata a verificare la possibilità di rilevare tracce di agire agapico nel servizio sociale (Gui, 2018; Gui, 2019). In primo luogo, ci si è chiesti se siano riconoscibili, nel lavoro degli assistenti sociali, azioni che producono eccedenza senza averla messa in conto. Senza attesa né interesse particolare, azioni esperite di volta in volta nel presente, in assenza di progetto e tuttavia capaci di generare nuove realtà *sui generis* che permangono nel tempo.

In secondo luogo, ci si è chiesti se, utilizzando il concetto euristico di "azioni agapiche" sia possibile coglierne la desiderabilità, la riproducibilità, la compatibilità con un approccio professionale.

Come indicato in premessa, gli obiettivi conoscitivi su esposti sono stati perseguiti a partire dal confronto maturato in *Social One*, dando avvio a una ricerca di carattere esplorativo sul territorio nazionale con particolare attenzione a servizi sociali di contrasto all'emarginazione e alla povertà. La scelta metodologica è stata di tipo qualitativo, per cogliere la prospettiva soggettiva degli attori e l'attribuzione di significato da loro conferito alle azioni agapiche e ai loro effetti, mediante interviste e *focus group.* Si è dunque proceduto dapprima alla somministrazione di interviste semi-strutturate che ripercorrevano, attraverso 11 quesiti, le dimensioni dell'agire agapico rilevabile attraverso l'evocazione di esperienze di relazione d'aiuto ritenute dagli intervistati o dalle intervistate "ben riuscite", sono state/i ascoltate/i 12 assistenti sociali e 5 cittadini utenti di servizi di quattro diverse regioni italiane e una

provincia autonoma[3]. Dopo una prima analisi dei contenuti emersi dalle interviste, sono stati individuati ulteriori quattro quesititi-stimolo da proporre a due *focus group* formati ciascuno da 6 assistenti sociali provenienti da quattro regioni italiane[4].

Con riferimento alle interviste semi-strutturate, i quesiti sono stati posti a intervistate/i che – come si è detto – potessero riferire di relazioni da considerare soddisfacenti in contesto di servizio sociale. Sono stati selezionati, a campione ragionato, soggetti disposti a riferire sugli elementi di quelle relazioni d'aiuto che loro ritenessero "positive", senza incanalarne ulteriormente la scelta.

Facendo riferimento alla ricerca già condotta da Cataldi e Sena su casi di studio (Cataldi e Sena, 2017), sono stati adottati alcuni elementi della loro griglia di metanalisi, per rilevare le dimensioni dell'agire agapico.

Sono state prese in considerazione le caratteristiche di azione, di relazione e di interazione, sulle possibili tipologie di eccedenza nel dare, nel ricevere, nel non rendere, con l'intento di produrre un beneficio all'altro, di aspettative personali e sociali, di benefici attesi, sperati, ottenuti o no, di rinunce o privazioni (è l'aspetto tragico dell'azione agapica) con riferimento al mancato calcolo, alla purezza ed anche alla sofferenza possibile nell'azione agapica (Iorio, 2015), di antecedenti personali come empatia, responsabilità, riconoscimento, generatività, e di effetti di tali azioni come fiducia, solidarietà, inclusione sociale, gratitudine, rispetto.

Attraverso il concetto-filtro di *agire agapico* è stato possibile cogliere alcuni dei fattori che portano gli assistenti sociali e i loro utenti a considerare una relazione d'aiuto ben riuscita.

Fra i molteplici elementi rilevati, un'attenzione particolare è stata dedicata a ciò che ha preceduto soggettivamente l'instaurazione del rapporto d'aiuto, l'intensità e la durata del rapporto, la libertà dal calcolo utilitaristico, la riproducibilità senza standardizzazione, la disponibilità al rischio del dolore e del fallimento, la perseveranza, l'atteggiamento di scoperta, l'esplorazione continua di nuove possibilità.

L'impiego del concetto di *agapacità* ha consentito di cogliere la possibile differenza tra efficacia dell'intervento e percezione di riuscita del rapporto (come si è detto, nella pienezza relazionale ed esistenziale delle persone coinvolte) offendo nuove opportunità di riflessione sulla crescita professionale degli assistenti sociali.

Si ripercorrono di seguito alcune riflessioni sui primi esiti della ricerca svolta, seguendo le undici dimensioni di agapacità su cui si è esplorato, e accostando a ciascuna i passaggi salienti colti dalle parole degli intervistati.

[3] Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Marche, Sardegna, Trento, Veneto.

[4] Sardegna, Veneto, Friuli Venezia Giulia e Lombardia.

Le/gli assistenti sociali ascoltati segnalano, come fattore di "buona riuscita" del rapporto, il fatto che si fosse mantenuto uno spazio aperto all'ascolto con accettazione incondizionata, tale che le persone potessero comunicare liberamente anche ciò che risultasse inaspettato.

Dare uno spazio per parlare, un "posto" per riversare i sentimenti, esiste una relazione di fiducia, un tempo dedicato (As D SA).

La possibilità di accogliere anche gli insuccessi, riprogettare e ricostruire con la persona delle opportunità (…) concepire quello spazio come uno spazio di parola, a prescindere dalla desiderabilità sociale dei contenuti (As E FVG).

Anche i cittadini assistiti riferiscono come rapporto qualitativamente riuscito quello in cui hanno incontrato un'apertura inaspettata, libertà comunicativa.

Perché tutte le volte che vado là esco più ricco, più contento, più sereno, più soddisfatto... (…) e mi ha preso la mano.... oh, che ti devo dire, sono gesti sinceri, (…) mi vengono le lacrime quando ci penso dall'emozione.

È una esperienza aperta che è … che mi ha aperto delle altre cose … (l'operatrice) mi ha parlato in una maniera molto … sinceramente (Ut G VT).

Libertà comunicativa e apertura all'inedito, dunque, marcano queste buone relazioni.

Se si considerano, poi, gli "antecedenti", cioè gli elementi di atteggiamento e di disposizione relazionale che hanno connotato gli attori intervistati nel corso delle azioni narrate, si osserva negli assistenti sociali l'accentuazione sull'empatia, sulla sintonia reciproca, su una sorta di sentimento d'affetto e su uno stile di co-determinazione.

… come se uno si sente voluto bene e quindi vuole di più bene (As M VT).

Non ho paura della gente, a me piace la gente e io piaccio alla gente, su questo non ci piove (As D SA).

Disponibilità, nel senso di disponibilità al cambiamento e all'adattamento (As F M).

D'altro lato, i cittadini utenti evidenziano la percezione di sentirsi attesi, accettati con pazienza e "amicizia", liberi di "lasciarsi andare" in modo costruttivo.

Anche il più piccolo gesto poi produce in qualche modo una riuscita che è molto superiore allo sforzo. (…) Lasciarsi andare, allora verso l'altro è qualcosa che ci porta lontano (Ut M M).

Perché questi ragazzi (gli operatori sociali, ndr) mi vogliono bene, mi aspettano, (…) mi sento gratificato, capisci, da questo rapporto. (…) Mi sono reso conto che se

uno è in difficoltà, trovare uno che ti ascolta (…) e mi rispetta perché sono una persona e non sono un numero... (Ut G TN).

Sulla dimensione d'intensità e durata, gli assistenti sociali riconoscono che quei rapporti erano caratterizzati da tempi lunghi, tempi necessari per una reale crescita.

Relazioni che durano nel tempo (…) mantenere la relazione nonostante le contraddizioni istituzionali… (…) Sono quasi due anni ieri che sono qui…quasi (…) Però gli operatori mi sono stati vicinissimi (Ut G VT).

Da due, tre anni (…) Ma forse è la rete che si è stabilizzata. Forse è una cosa reciproca (Ut M M).

Un'altra dimensione caratterizzante l'agire agapico è la purezza, l'assenza di calcolo nelle interazioni.

Se ne scorge traccia nel racconto delle/degli assistenti sociali, in particolare quando evidenziano nei rapporti d'aiuto un atteggiamento di scoperta e di speranza di autonomia nell'altro. Il miglioramento dell'altro non è prefigurato, predefinito secondo i propri calcoli, ma sperato secondo l'originalità che la stessa persona aiutata potrà avere.

Non avevo una prefigurazione di come doveva essere la relazione d'aiuto. L'aspettativa da parte mia era quella di riuscire a mettere in campo e in moto delle forze per cui la persona potesse lanciarsi nella situazione e sviluppare delle cose a cui teneva (As E FVG).

Il beneficio ricevuto dall'opportunità ricevuta è tale da non poter essere "trattenuto".

Su questa dimensione i cittadini assistiti si rallegrano proprio del loro cambiamento inaspettato (AS M VT NO).

Pensavo che fosse una cosa più tecnica (…) E invece (…) ho tirato fuori qualcosa di mio (Ut M M).

Io conosco la gratitudine, io so cosa significa quando ti trovi in difficoltà una persona ti viene incontro allora dico. (…) Perché no, se posso dare anche io qualche cosa? … però non ho mai pensato di fare qualcosa come sto facendo adesso (Ut G TN).

Passando alla dimensione che nell'agire agapico si distingue per la capacità di rompere la regola routinaria per far sorgere l'inatteso, le/gli assistenti sociali evidenziano nei loro "interventi ben riusciti" la sorpresa e la gioia della crescita dell'altro: più accoglienza, più fiducia, più disponibilità, più motivazione, più iniziativa e riconoscimento personale.

La gioia mia grande … (lui) non pensava di avere queste risorse anche a livello di relazione e invece è riuscito trovare qualcun altro che invece aveva bisogno di lui (As D TN).

Io mi aspettavo da parte dell'utente maggiore resistenza all'inizio e anche una maggiore passività, mentre (…) questa spinta e questa presa di iniziativa da parte dell'utente all'inizio (…) questa è stata una sorpresa (As E FVG).

I cittadini assistiti e le cittadine assistite, invece, parlano di ricarica e di piccoli passi verso il miglioramento, e riferiscono il sorgere di sentimenti di gratitudine.

In fondo i maestri sono gli altri, poi, siamo tutti maestri e gli altri ci fanno da maestri, (…) ho ottenuto … qualche grazie proprio da dentro, (…) che ogni volta mi manda via proprio più carica (Ut M M).

Ho considerato questa una cosa inusuale, quel piccolo aumento che mi ha dato l'assistente sociale per permettermi di comprare più cose per i bambini (Ut F FVG).

Una domanda, poi, mirava a cogliere l'estensione o l'estensibilità delle azioni d'amore agapico. *Secondo lei* – veniva chiesto – *tutto ciò è legato alla relazione proprio con quella persona oppure è già accaduto e può accadere anche con altri?*

Le/gli assistenti sociali di fronte a questa domanda sono orientate/i a ritenere che quel modo di agire si possa riprodurre a condizione di alcuni fattori concomitanti oltre a una particolare "cura della relazione", ma che comunque si possa estendere.

Penso che (questo tipo di rapporto possa essere – ndr) colorato in modi diversi ma sperimentabile con tutti (As F M).

Tale dimensione, invece, non si coglie nei cittadini-utenti intervistati, che appaiono ancora molto concentrati su di sé.

La ricerca mirava a cogliere anche la dimensione dell'"adeguatezza", che correla l'intenzione di chi agisce con il reale effetto che poi produce.

Da parte dei *professionals* si conferma la disposizione di assenza di attese/pretese, una relazione che rimane aperta.

Non posso cambiare senza la partecipazione attiva della persona, certo ci sono anche persone che non riescono ad andare oltre un certo limite ma questo è normale (As D SA).

Da parte delle e degli utenti questo aspetto lo si vede nel negativo.

Tu sei assistente sociale non sei giudice, tu non puoi giudicarmi perché magari ne hai più di me nella vita da nascondere. Tu devi fare, questo è il tuo lavoro, cerca di farlo come si deve (Ut G TN).

All'inizio ero meno coinvolta, come in tutte le situazioni in cui non ti senti sicuro (Ut M M).

Freni alla bontà della relazione risultano essere ogni valutazione giudicante, la routine frenetica degli operatori e i loro eventuali atteggiamenti di scarso coinvolgimento.

Tema delicato e altrettanto rivelatore di agapacità è quanto Iorio connota come "tragicità dell'agire". La disponibilità non solo a non trarre simmetrico vantaggio da quanto donato, ma a rischiare di subire in qualche modo lo spiazzamento, il peso e forse la deprivazione come retroazioni del proprio aprirsi senza calcolo all'incontro con altri.

Per le/gli assistenti sociali le relazioni d'aiuto ben riuscite contenevano anche la provocazione a cambiare giudizi e stili d'azione. L'aprirsi all'aiuto "eccedente" porta con sé anche il rischio del dolore provocato dalla condivisione del disagio affrontato, per altro verso, però, conferma la motivazione e apre a prospettive non immaginate.

… ho perso un po' di pregiudizi (As F VT).

L'unica cosa è che ti rimane il dolore degli altri (As D SA).

Forse ho perduto, devo dire la verità, uno stile di vita che avevo prima. personalmente ho acquistato … che quello in cui credo… è vero (As F M).

Perduto penso proprio niente (…) Acquistato direi innanzitutto in qualche modo la pro-positività l'esperienza e alcune possibilità di entrare in relazione magari anche non immaginate prima (…) l'utente ha accompagnato gli operatori ad amplificare le opportunità. (As E FVG).

Negli assistiti le ferite del disagio portano a considerazioni più amare ma senza giudizio colpevolizzante. Traspare la consapevolezza del valore compensativo della costanza nelle relazioni e della loro possibilità di crescere.

Penso di non aver guadagnato né perduto (…) Ero preparato, sapevo cosa aspettarmi, (…) sono considerazioni amare, perché vediamo quello che succede fuori, ma non ne facciamo una colpa ai servizi sociali... (Ut F FVG).

Mah, forse la capacità di andare avanti un po'alla volta, non tralasciare, cercare di mantenere gli impegni, una certa costanza insomma (Ut G VT).

Perduto … niente. (…) Guadagnato, personalmente io, nelle mie capacità e nelle mie risorse che ora cerco di tirarle fuori (Ut M M).

Questo aspetto evidenzia con chiarezza quanto, al di là di ogni potenzialità della dimensione relazionale essa non sia sufficiente, dacché il contesto

socioeconomico e politico-istituzionale incide pesantemente sulla possibilità di migliorare o meno la condizione di disagio. Appare del tutto chiara la necessità di porre una distinzione tra la qualità di un rapporto ben riuscito, comunque auspicabile, e i molti altri elementi critici di contesto entro cui tale relazione si rileva e che possono agevolare o compromettere il miglioramento delle condizioni di vita di chi è assistito.

Per esplorare, poi, più a fondo su "antecedenti ed effetti" è stata inserita nell'intervista anche una domanda di controprova in negativo: Quali elementi secondo lei mancano o sono mancati in altre relazioni d'aiuto che considera meno soddisfacenti?

A questa domanda gli assistenti sociali reagiscono, pur per opposti, in piena coerenza con quanto già emerso. Indicano come in occasioni non soddisfacenti si cerchi la difesa di sé, delle proprie posizioni, si abbia paura di cambiare, si tema di esplorare nuove possibilità, non ci sia vero ascolto.

Nel momento in cui non cogli, né da parte sua, né da parte tua, perché è reciproca la cosa, quando la persona non si sente ascoltata ma si percepisce davanti ad un distributore di interventi … (As M VT).

Secondo me la prima cosa che dobbiamo fare è lavorare su di noi come operatori e cambiare modo di lavorare. … non so se sia proprio un discorso di difesa o una difesa che nasce anche da paure di iniziare un modo diverso di lavorare rispetto a quello tradizionale (As D TN).

Da parte degli assistiti i contenuti emersi, pur indicati con tonalità diverse, sono simili: non rispetto della dignità, giudizio, rapporti limitati al compito prescritto, mancata sensazione di essere appoggiati dall'operatore.

Decimo aspetto su cui si è indagato riguarda tutto ciò che attiene agli effetti dell'agire sulle persone: reciprocità, fiducia, solidarietà, inclusione sociale, gratitudine, rispetto, inclusione civica.

In questo caso, gli elementi cruciali e distintivi dei rapporti d'aiuto ritenuti soddisfacenti delle/dagli assistenti sociali risultano essere: gioire della riattivazione e dell'autodeterminazione dell'altro, rendersi utili, far guadagnare più fiducia in se stessi, rimettere in gioco, il piacere di stare in relazione.

La soddisfazione non è risolvere il problema ma dare gli strumenti e vedere che la persona si autodetermina (As F VT).

Non è la chiusura del caso che mi da soddisfazione, ma vedere come l'altro è riuscito a rimettersi in gioco (As M VT).

La cosa più bella che dicono gli utenti "si vede che a lei piace stare con noi" (As D SA).

Per le/gli utenti, sono risultati cruciali: la disponibilità all'ascolto, fare del bene così come lo si è ricevuto, accettare i limiti di sé e dell'altro, la scoperta che buone relazioni rendono più felici.

Chiamiamolo come vogliamo, l'importante è che chi mi sta di fronte, goda di questa cosa, questo è l'importante, cioè che io a modo mio penso di fare del bene così come lo ricevo. (…) ecco questa è una delle carenze degli assistenti sociali che quando tutto va bene loro tacciono, no, non è che ti chiamano per verificare anche il silenzio, diciamo, a volte si dice che il silenzio nasconde qualcos'altro Ut G TN
…e torno a casa e mi sento più ricco e quasi più realizzato perché riesce a dare qualcosa. (Ut G TN).

Infine, si è cercato di cogliere gli effetti nella realtà, se vi siano stati, che secondo gli intervistati sono da ricondurre alla qualità del buon rapporto intessuto tra assistente sociale e utente. Si è chiesto se vi potesse essere una ricaduta esterna, sociale, organizzativa che consolidasse le caratteristiche di quel rapporto. L'esito a tale risposta risulta del tutto coerente con l'idea di immanenza dell'azione agapica: il valore di "un buon rapporto" giustifica se stesso e non può essere standardizzabile. Tuttavia quella qualità del rapporto ha avuto esiti trasformativi duraturi nelle persone che lo hanno vissuto.

Alcune voci di assistenti sociali aiutano a cogliere tutto ciò.

Oggi parto da un altro punto di vista oltre che da quello del bisogno...[...] condividendo con la persona il valore di quello che sta ricevendo (As D TN).

Essere ancora più convinto che tutto funziona così, in questa dinamica relazionale in cui uno tanto più entra in relazione con l'altro più dà vita alla relazione (As F M).

Sicuramente lo spazio di parola ha dato dei suggerimenti che però si sono coniugati a molti altri, anche per modificare le modalità di approccio con l'utente (…) però non ne farei uno standard per tutti i tipi di utenti (As E FVG).

Per i cittadini utenti le accentuazioni sono un po' diverse ma non modificano tale considerazione d'esito:

(…) ha stuzzicato il mio senso di gratitudine… Forse ecco l'esperienza ho imparato che alla fine non è tutto oro quello che luccica ed è quello che sta dietro quello che conta e io ti dirò guarda che insomma....sono contento! (Ut G TN).
…dove c'è il successo di uno c'è il successo di tutti e ciò è di valore, di peso. (…) Devo dire che si tratta di un contesto che tira fuori le risorse umane… (Ut M M).

Elementi cruciali per costoro, dunque, paiono essere: gratitudine e restituzione, poter essere di esempio anche all'operatore, costanza per piccoli passi, una nuova consapevolezza che l'agio o il disagio di ciascuno implicano nella medesima percezione anche gli altri e ciascuno ne è co-artefice.

3.2. I focus group

Coerentemente con la scelta metodologica di tipo qualitativo effettuata nel condurre la prima fase della ricerca, si è proseguito con un approfondimento delle informazioni rilevate mediante le interviste, utilizzando lo strumento del *focus group.* Si è ritenuto, infatti, di poter rilevare nuove informazioni e fare luce sul tema dell'azione agapica nella relazione di aiuto professionale facendo leva sull'apporto del gruppo nella formazione di visioni condivise e nella significazione della realtà (Cataldi, 2000).

Attraverso l'intervista di gruppo focalizzata si è inteso stimolare e far emergere nuove chiavi di lettura e di percezione del tema, trattare i nodi più problematici e provocare stimoli riflessivi utili alla prosecuzione della ricerca. Consapevoli che le dinamiche di interazione che si vengono a creare tra i partecipanti possono influenzare la libera espressione dei singoli, si è valutato opportuno lo strumento come ulteriore risorsa cognitiva e per la sua utilità nell'esplorazione di un argomento complesso e multidimensionale (Colombo, 1997).

Questa fase di approfondimento, come detto, si è avvalsa di due *focus group*, realizzati tramite due incontri in modalità telematica, costituiti entrambi da 6 assistenti sociali per un totale di 12, di provenienze diverse, con anzianità di servizio distribuita in modo bilanciato, variabile tra 2 e 36 anni, maturata in ambito pubblico sociale e/o sociosanitario. Un solo maschio, rispecchiando la proporzione dei sessi presente nella comunità professionale. La selezione dei partecipanti ha tenuto conto dell'interesse a garantire eterogeneità dei luoghi d'ingaggio, degli ambiti di lavoro, senza prevedere una pregressa conoscenza tra i partecipanti. La discussione di gruppo è stata orientata all'approfondimento di quattro delle caratteristiche di relazione di aiuto "ben riuscita" descritte dalle persone intervistate e riportate nel sottoparagrafo precedente, con la finalità di far emergere nei partecipanti la loro eventuale esperienza in termini di:

- spazio aperto per andare oltre [esito non preteso, non pianificato, assenza di calcolo];
- una scommessa vinta e quasi inaspettata [fiducia gratuita];
- passione tra gioia e dolore [la buona relazione giustifica se stessa];
- spazi di cambiamento e di condivisione [eccedenza relazionale].

Ancora, la discussione è stata orientata a indagare la qualità rigenerante di relazioni di aiuto ben riuscite, la loro replicabilità nonché la compatibilità con vincoli professionali e istituzionali. I contenuti di entrambe le sedute sono stati trascritti integralmente e successivamente riordinati e analizzati attraverso una griglia di lettura (Corrao, 2000) che ha tenuto presenti gli scopi e le domande della ricerca.

Ripercorriamo, di seguito, alcune tra le riflessioni emergenti, a partire dal

riconoscimento di relazioni di aiuto ben riuscite con caratteristiche di eccedenza, sperimentate dal/dalle assistenti sociali nel corso del proprio lavoro.

Il tema dello spazio aperto, luogo relazionale di attesa, di non contabilizzazione, di co-costruzione di progetti, ricorre costantemente e con espressioni diverse.

…un ragazzo solo, con diverse difficoltà, …nel passaggio di consegne con i colleghi lui si aspettava molto da me, che gli dicessi in maniera molto strutturata come ci vedremo, cosa faremo ecc., mentre invece, siccome non lo conoscevo… lo vedevo fragile… gli ho detto: "partiamo da cosa tu vuoi, da cosa tu senti" (FG 1).

Vi è stato un caso in particolare in cui erano stati attivati già da anni interventi coi servizi sociali non andati bene…. era necessario avere una sorta di spazio un po' più aperto per capire se e come si sarebbe potuto fare un progetto…. si è data fiducia in questo senso…. gli effetti sono stati molto positivi (FG 2).

…Se penso alle persone che ho incontrato in tutti questi anni…che hanno grossi problemi di dipendenza… il pacchetto preconfezionato con questi utenti non esiste… (FG 1).

Il riferimento ai casi "cronici", "persi" e senza prospettive di cambiamento è riportato frequentemente dalle/dagli assistenti sociali, e le variabili *tempo, empatia* e *fiducia* paiono determinanti nella costruzione delle relazioni con le persone considerate difficili. Confermano, quindi, le dimensioni di attesa dei tempi dell'altro e di investimento relazionale che contempla fatica e gratuità. Sembrerebbe trattarsi di atteggiamenti correlati anche agli esiti dell'azione professionale e ad alcune caratteristiche della stessa capacità di rompere la routine:

L'aggancio è iniziato in periodo di Covid per la richiesta di aiuti economici ma piano piano… dato che per costruire una relazione occorre tempo (tempo necessario sia all'operatore che alla persona che si rivolge al servizio)… con il tempo si è andata a costruire una relazione di fiducia importante… (FG 2).

Era una persona "con cui non ti prendi", capita di avere alcuni utenti con cui non ti prendi… però questa volta mi è scattato un moto di tenerezza… in questo suo guardarmi ho visto la sua contentezza e la sua preoccupazione; "ce la posso fare ma ho bisogno del vostro aiuto"… e il nostro rimandare: "guarda, ce la puoi fare, non sarai da solo" (FG 1).

….C'è tutto un lavoro di tempo e di pazienza per costruire una relazione di fiducia perché parte tutto da lì (FG 2).
…è vero che ci vuol tempo per costruire una relazione di fiducia però a volte è proprio il primo passo che segna e dà il contenuto alla relazione… (FG1).

Spesso si è trattato di investire su persone sulle quali qualcuno avrebbe detto "non ci scommetto un cent"… chi non ci scommetteva era la persona stessa… (FG1).

Il materiale raccolto fornisce indicazioni di rilievo sui temi già evidenziati riguardo processi e pratiche di standardizzazione che affaticano e snaturano le componenti relazionali nei servizi alla persona, e allo stesso tempo i correttivi cercati e sperimentati con un investimento in termini relazionali.

….la creatività ti può aiutare perché ti permette di aprire a possibilità che ancora non sai quali sono (FG 1).

…andare un po' fuori pista e trovare magari percorsi anche più efficaci rispetto a quelli già fatti (FG1).

….la cosa più bella secondo me è stata che quando sono andata via… la signora mi ha detto 'grazie perché io in questo anno e mezzo passato insieme ho sentito che tu ti sei messa al mio fianco e hai camminato con me'…. Quando mi ha detto questo mi sono detta: l'obiettivo è stato raggiunto (FG 2).

Il tema gioia e dolore ha consentito di evidenziare criticità e dimensioni del lavoro di aiuto "*su cui non ci fermiamo mai abbastanza, le scansiamo, per pudore, vergogna, per non apparire fragili* (FG 2).

…Pensando al termine eccedenza mi viene in mente un andare oltre nella relazione anche in termini di emozioni che tu puoi avere con la persona, molto spesso è difficile cercare di gestire questa parte qui con chi hai di fronte …A volte capita di portarsi a casa ciò che l'altro ti trasmette in quel determinato colloquio (FG 2).

Quello che resta è proprio la relazione, se fallisce (il progetto, ndr)… resta la relazione... poter ritrovare la persona e ripartire… è la fatica che fa l'operatore ma è anche la fatica della persona…(FG 1).

….Il progetto di aiuto personalizzato può a volte creare in sé delle emozioni negative o comunque di frustrazione, anche su come affrontare quel determinato caso (FG2).

… ricominciare… voglio dire… è la parola più bella che ci sia. Perché altrimenti ci dovremmo soffermare alla delusione che noi proviamo davanti a qualcosa che noi pensavamo giusto e non si è realizzato (FG2).

…questo fare di più, questo voler sempre ricominciare mi riporta proprio a questo: il coraggio di "uscire fuori dal quadrato". E questo quadrato possono essere gli automatismi, le aspettative nei confronti dei colleghi o sugli utenti, anche i nostri progetti, le nostre costruzioni che ci facciamo su un determinato caso (FG 2).

…..questo termine eccedenza mi sembra quel troppo che "stroppia" invece che quel troppo che ti aiuta a fare di più positivamente… andare fuori dal quadrato sì, però questo comporta anche dei rischi… cioè a un certo punto l'eccedenza come aspetto positivo ma anche come rischio soprattutto per l'operatore (FG2).

Su questi aspetti, la discussione di gruppo ha posto l'attenzione su altre due componenti essenziali dei *setting* relazionali: l'organizzazione di lavoro e il rapporto con i/le colleghi/e, ampliando quindi le prospettive emerse nelle interviste.

….queste emozioni non riguardano solo la persona ….con la quale tu stai facendo un investimento per aiutarlo, ma è importante anche la relazione che si innesca con gli altri operatori coinvolti e su quello che tu ti aspetti anche da parte degli altri che non sempre è convergente e quindi ti ritrovi a dover correggere il tiro a più livelli e questo è faticosissimo… (FG2).

…ma questa parte che non è standardizzabile, difficile da governare, di cui non si conoscono gli esiti, non è ben gradita all'interno del mio ente, tutto deve essere quantificato, rilevato: quante telefonate, quanti colloqui; quando invece la qualità di quello che facciamo, soprattutto per la parte relazionale, che riguarda la grandissima parte dei casi che seguiamo… è quasi più quello che fa la differenza (FG 1).

…l'importanza di essere noi stessi i promotori di un cambiamento anche all'interno dei nostri enti, (…) è importante rendere partecipe anche chi sta "sopra di noi" dell'importanza di questo lavoro (FG 1).

Si possono definire rigeneranti queste esperienze e sono replicabili? A queste domande, i gruppi esprimono pluralità di prospettive, in buona parte convergenti su visioni di speranza e possibilità, facendo emergere la questione della componente relazione come coessenziale ai dispositivi e strumenti materiali dei sistemi dell'aiuto:

…questo è generativo: se riesco a investire su me stesso, a investire nella relazione con l'altro, è rigenerativo anche dal punto di vista personale (FG1).

Ogni situazione rimane unica e singolare… secondo me è replicabile poi magari avrà caratteristiche particolari con ogni persona o nucleo familiare in cui la particolarità, singolarità, rimane, però io trovo che la risposta sia "assolutamente sì" (FG2).

Ogni caso è diverso, ogni persona è diversa, quindi mi verrebbe da dire "no", non sono replicabili…. credo di non aver mai vissuto una storia uguale all'altra, mai fatto un intervento uguale ad un altro… (FG 2).

Quando si generano spazi di relazione in cui incontri l'incognita dell'altro che può emergere… lì (la relazione) genera (FG1).

Da quanto emerso nei *focus group* l'agire agapico non sembra contraddire la correttezza professionale.

È anche occasione di aprire la relazione coinvolgendo la responsabilità dell'altro… (questo tipo di relazione) è compatibile con l'agire professionale, anzi, io me lo auspico! (FG1).

Non sempre dobbiamo forzarci a rientrare in indicatori di produzione, quando la nostra professione nasce da una relazione umana che per eccellenza è difficile fissare in cose date… merita che ce lo ricordiamo (FG1).

4. Una dimensione professionale da esplorare ancora

I dati sin qui raccolti, su esperienze concrete di relazioni che rispondono a tratti dell'agire agapico, tra assistenti sociali e cittadini utenti, sembrano consentirci di riconoscere l'effettiva presenza di una dimensione relazionale vitalizzante, spesso sottaciuta o indistintamente miscelata con altri atteggiamenti e con altre azioni più evidenti e codificate nel servizio sociale, consolidate nella letteratura più diffusa di *Social Work*. Ci pare, così, di poter confermare la fondatezza dell'ipotesi secondo cui la dimensione relazionale "agapica" può essere una dimensione non residuale, legittimamente "professionale", percepita soggettivamente ed esperita inter-soggettivamente ma non per questo meno oggettivamente rilevabile, sottoponibile a riflessività critica, rivelatrice di ulteriori possibilità d'azione. Una dimensione che pare permeare e orientare il senso e il sentimento con cui in molte occasioni l'azione professionale viene svolta.

Tra i primi esiti rilevanti di questa ricerca, ci pare interessante osservare come la componente agapica nella relazione d'aiuto/servizio tra assistenti e assistiti si alimenti del "gusto" del rapporto con l'altro, talora connotato dal piacere (gioia) talaltra connotato dal dolore. Si tratta forse della presenza, in particolare tra le professioniste e i professionisti dell'aiuto, di una passione per la "bellezza" dell'altro, anche quando costui si presenti nella sua vulnerabilità e debolezza, nella sua fallimentare inadeguatezza alle attese proprie e altrui, nella deprivazione oggettiva e soggettiva di risorse ma, nonostante tutto, anche nella potenzialità inesauribile di una vita ancora aperta alla novità. Dalla tensione fiduciosa verso una condivisione ancora possibile, "inattesa ma sognata" – come riferisce un'intervistata – pare trarsi l'energia che può preservare dal disagio in cui si opera, dall'avvilimento, dalla depressione o dal risentimento per la lentezza e la frammentarietà degli esiti raggiunti.

Questa prima esplorazione non ha portato a scoprire pratiche professionali e azioni innovative o alternative al *social work* più noto, praticato nei

servizi, quanto piuttosto a riconoscere e a valorizzabile la dimensione eccedente e originale dell'aiuto che ciascun/a *social worker* può coltivare senza per questo tralasciare o contraddire i fondamenti teorici e la strumentazione tecnica propria e necessaria per la sua professionalità. D'altro lato, come già accennato, aver puntato il fuoco d'attenzione sulla qualità relazionale interpersonale, questo non attenua la tensione trifocale del mandato professionale (Lazzari, 2008) né può distrarre dagli altri fuochi d'analisi e d'intervento professionale, tanto sul versante della promozione comunitaria quanto sul versante politico-istituzionale.

Tuttavia, pare rilevante sottolineare l'evidenza del fatto che le persone e le loro interazioni, anche professionali, appaiono oltre ogni riduttività classificatoria, diagnostica e prescrittiva, si esprimono lungo itinerari esistenziali spesso lunghi e imprevedibili, aprono a nuovi azzardi creativi. Con questa consapevolezza le e gli assistenti sociali possono fare i conti, mettendo in campo non solo tecniche d'azione e assetti organizzativi più o meno controllati ma anche implicazioni esistenziali umane, prossime, rinnovate, condivisibili.

Bibliografia

Araujo V., Cataldi S. e Iorio G., *L'amore al tempo della globalizzazione. Verso un nuovo concetto sociologico*, Città Nuova, Roma.

Bateson G. (1977), trad it. G. Milano, *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano.

Bourdieu P. (1972)*, Per una teoria pratica. Con tre studi di etnologia cabila*, Raffaello Cortina, Milano, 2003.

Cataldi S. e Iorio G. (2015), *L'amore al tempo della globalizzazione. Verso un nuovo concetto sociologico*, Città Nuova, Roma.

Cataldi S. e Sena B. (2017), *La fenomenolgia del agape entre la memoria y la imaginacion colectiva. Unameta-analisis utilizando el caso de estudio*, XXXI Congreso ALAS, Montevideo 3-8 Diciembre 2017, Uruguay.

Cataldi S. (2009), *Come si analizzano i focus group*, Franco Angeli, Milano.

Colombo M. (1997), "Il gruppo come strumento di ricerca sociale, dalla comunità al focus group", *Studi di sociologia*, XXXV, 2: 205-218.

Corrao S. (2000), *Il focus group*, Franco Angeli, Milano.

Dal Pra Ponticelli M. (1987), *Lineamenti di servizio sociale*, Astrolabio, Roma.

Dal Pra Ponticelli M. (2010), *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Carocci, Roma.

Dellavalle M. e Vezzosi E., a cura di (2018), *Immaginare il futuro. Servizio sociale di comunità e community development in Italia* (1946-2017), Viella, Roma.

Fargion S. (2013), *Il metodo del servizio sociale*, Carocci, Roma.

Ferrari M. e Miodini S. (2018), *La presa in carico nel servizio sociale*, Carocci, Roma.

Ferrario F. (1996), *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*, Carocci, Roma.
Folgheraiter F. (1998), *Teoria e metodologia del servizio sociale*, FrancoAngeli, Milano.
Gui L. (2004), *Sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti di una disciplina*, Carocci, Roma.
Gui L., a cura di (2018), *Altervisione. Un metodo di costruzione condivisa del sapere professionale nel servizio sociale*, FrancoAngeli, Milano.
Gui L. (2019), "Agapic Social Work and Social Advancement", *Sociologia*, LIII, 1: 71-80.
Iorio G. (2015), *L'amore-agape. Uno strumento d'analisi*, in Araujo V., Cataldi S., Iorio G., *L'amore al tempo della globalizzazione. Verso un nuovo concetto sociologico*, Città Nuova, Roma.
Lazzari F. (2008), *Servizio sociale trifocale. Le azioni e gli attori delle nuove politiche sociali*, FrancoAngeli, Milano.
Lorenz W. (2006), *Perspectives on European Social Work*, Barbara Budrich Publisher, Opladen.
Natoli S. (1998), "L'arte inattuale della cura di sé", *Animazione sociale*, 10: 11-17.
Noddings N. (1984), *Caring: A Feminine Approach to Ethics and Moral Education*, University of California Press, Berkeley, 1984.
Parsons T. (1951), *Il sistema sociale*, introduzione di Gallino L., Ed. Comunità, Milano, 1965.
Pieroni G. e Dal Pra Ponticelli M. (2005), *Introduzione al servizio sociale. Storia, principi, deontologia*, Carocci, Roma.
Pulcini E. (2017), *La cura è un dono?*, in Vaughan G., *Le radici materne dell'economia del dono*, VandA.epublishing, Milano.
Sanfelici M., Gui L., Mordeglia S., a cura di (2020), *Il servizio sociale nell'emergenza Covid-19*, FrancoAngeli, Milano.
Sicora A., Rosina B., a cura di (2018), *La violenza contro gli assistenti sociali*, FrancoAngeli, Milano.
Sorokin P.A. (1954), *Il potere dell'amore*, Città Nuova, Roma, 2005.
Vasquez M. e De Maina P. (2015), *Riflessione sul rapporto assistente-assistito in un'esperienza nordamericana*, in Araujo V., Cataldi S. e Iorio G., *L'amore al tempo della globalizzazione. Verso un nuovo concetto sociologico*, Città Nuova, Roma.
Volpi C., Ghirelli G. e Contesini A. (1993), *Il burnout nelle professioni di aiuto: modalità di intervento ed esperienze di prevenzione*, in Francescato D., Leone L., Traversi M., a cura di, *Oltre la psicoterapia. Percorsi innovativi di psicologia di comunità*, NIS, Roma.

Sitografia

http://social-one.org/it/convegni.html
https://www.iassw-aiets.org/it/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/

7. La produzione della conoscenza nel processo di aiuto: una proposta di lavoro partecipato

di Tiziana Tarsia

1. Premessa

In questo contributo si intende descrivere il funzionamento di uno spazio di produzione della conoscenza che è stato co-costruito nell'ambito di una ricerca intitolata "Pratiche sociali professionali nei servizi sul territorio: esplicitare i saperi". L'autrice è la responsabile scientifica del progetto. Ciò che ha caratterizzato questo lavoro sul campo è stato l'uso di tecniche partecipative finalizzate a supportare l'elaborazione di un sapere che è il frutto del dialogo tra soggetti che, da prospettive e angolature differenti, sono interessati dalla relazione di aiuto.

Questi spazi di produzione della conoscenza sono stati denominati "tavoli di didattica e ricerca partecipata e situata" (Tarsia, 2020a; b)[1] e sono considerati i contenitori dentro cui il sapere è stato esplicitato, condiviso, ricodificato per poi essere esternalizzato. L'idea di questo contributo nasce dall'intento di voler valorizzare e sintetizzare l'esperienza accumulata nei tre anni di lavoro sul campo. Si intende illustrare un modello di analisi utile a leggere ciò che è accaduto nei c.d. "tavoli" con l'obiettivo di individuarne le caratteristiche essenziali.

I due modelli che verranno descritti e che sono stati usati per guardare a ciò che è emerso, nel tempo e su più sottogruppi, dall'osservazione sul campo sono quelli che sono sembrati i più rispondenti ai processi attivati nei "tavoli". Lo schema SECI e quello della filiera della conoscenza sono stati, nell'ultimo anno, individuati e poi proposti ad alcuni dei gruppi, come stru-

[1] Ringrazio tutti i partecipanti ai tavoli di didattica e ricerca partecipata, le organizzazioni e gli enti che collaborano al progetto di ricerca e il gruppo di lavoro composto, nell'A.A. 2020-2021, da Mariacarmela Albano, Giovanni Cellini e Arlene Tuzza.

mento di concettualizzazione dei saperi e di autoanalisi del percorso stesso.

Con questo elaborato si vuole, da un lato, fornire una possibile chiave interpretativa dei processi attivati e delle possibili traiettorie di prosecuzione del lavoro sul campo e, dall'altro, descrivere e analizzare i ruoli, la strutturazione dello spazio e la geometria degli scambi relazionali emersi dai quattro gruppi così da renderle esplicite e potenzialmente proponibili e utilizzabili anche da terzi.

Sebbene quindi in questo contributo non si intenda riportare i risultati del lavoro di analisi è comunque necessario, al fine della comprensione della sperimentazione proposta, spiegare a grandi linee il disegno di ricerca ancora in atto e la cornice teorica che lo ha strutturato e implementato.

L'attività sul campo è stata avviata nel 2018 e l'oggetto di studio, la costruzione del sapere nel processo di aiuto, si è prestato ad essere indagato su più dimensioni. Gli obiettivi macro che sono di maggiore interesse per questo elaborato e che offrono una cornice di comprensione immediata alla ricerca sono due: a) analizzare i processi di costruzione del sapere professionale; b) esplicitare le conoscenze tacite incorporate nelle pratiche sociali che si esperiscono nei servizi. La metodologia utilizzata è stata di tipo partecipativa e collaborativa (Hilton, 2018; Aldridge, 2014; Beresford, 2002) e gli strumenti e le tecniche sperimentate sono state molteplici: brainstorming, *world cafè*, *foresight tools*, metodo Delphi, intervista aperta e biografica. Nel tempo gli attori interessati sono aumentati e anche cambiati. Ad oggi sono stati coinvolti 38 professionisti (di cui 17 assistenti sociali ma sono presenti anche, psichiatri educatori, mediatori, avvocati, operatori dell'accoglienza), circa 120 studenti di diversi corsi di laurea (tra quelli che hanno partecipato direttamente al "tavolo" e quelli che erano presenti durante la lezione in co-docenza), 13 persone accolte nei servizi e 4 studiosi. L'esito più visibile di questo lavoro è la costituzione dei cinque "tavoli di ricerca e didattica partecipata e situata" nell'ambito del dipartimento Cospecs dell'Università di Messina. I "tavoli", come si evince dal nome, sono gruppi di lavoro che hanno come perimetro di azione sia la ricerca che la didattica e che si caratterizzano per riflettere in situazione (Lave e Wenger, 2007). Tutti i gruppi sono misti ed è possibile accedervi liberamente. Quattro di questi sono composti, in diverse combinazioni, da studenti, professionisti, persone accolte nei servizi, familiari di utenti e studiosi e il loro lavoro si sviluppa attorno ad alcuni temi e ambiti di interesse: l'accoglienza delle persone migranti, la salute mentale, le tossicodipendenze, i minori e gli adulti che hanno commesso reati. Il quinto gruppo è costituito solo da professionisti ed è stato battezzato "Tavolo dei saperi professionali". In questo ultimo caso gli operatori sociali (assistenti sociali e psicologi), con formazione ed esperienza diversa, si confrontano, tra di loro, su questioni connesse alle proprie conoscenze pratiche. È in

questi gruppi che sono state sperimentare le tecniche di ricerca partecipata e che abbiamo indagato come si costruisce e si riproduce il sapere che è incorporato nella relazione di aiuto e nei servizi. Ed è sulle condizioni che hanno facilitato il processo ermeneutico che ne è scaturito che si intende soffermarsi in questo elaborato.

Ci si concentrerà sull'attività realizzata per tre anni nei quattro "tavoli di ricerca e didattica partecipata e situata" nei diversi ambiti, traendo spunto dai materiali prodotti, dai pensieri, dalle suggestioni e dai concetti emersi nei momenti di briefing di gruppo. Il materiale usato in questa riflessione deriva dall'osservazione diretta sul campo e dalle risposte dei partecipanti a domande aperte relative ai punti di forza e alle criticità del percorso, si intende parlare inoltre degli apprendimenti connessi con l'esperienza stessa nonché di quelli associati agli strumenti di ricerca utilizzati nei diversi anni. Guideranno il nostro studio le domande proposte da Nonaka e Konno nel loro schema di analisi: «What are the fundamental conditions for knowledge creation? Where is knowledge creation located? Is it possible to actually manage knowledge like other resorurces?» (Nonaka e Konno, 1998, p. 40).

2. Perché focalizzarsi sul processo di produzione della conoscenza?

I *frames* teorici usati per leggere ciò che è successo sul campo sono stati diversi ma in questo articolo ci interessa focalizzare l'attenzione sulla *knowledge-based economy* che sottolinea come la produzione della conoscenza si sia «democratizzata, entrando a far parte del lavoro e della vita quotidiana di ognuno» (Rullani, 2014, p. 19). Ne derivano due considerazioni utili alla nostra riflessione. Prima di tutto la varietà dei soggetti coinvolti nel processo. Volendo esplicitare la conoscenza *embedded* (Granovetter, 1985) nella relazione di aiuto è interessante usare un paradigma che considera la conoscenza come qualcosa di disponibile e fruibile da qualunque attore sociale che, allo stesso tempo, ne è produttore e consumatore. In second'ordine, si sottolinea come la costruzione del sapere possa avvenire anche nell'agire ordinario di ogni lavoratore o persona. In tal senso, in questo scritto, sarà considerata alla stessa stregua la conoscenza degli operatori sociali, degli studenti, degli studiosi e degli utenti. Il presupposto di partenza sarà che questi soggetti «producono utilità, col servizio offerto, senza la mediazione di oggetti materiali. O con la mediazione di oggetti materiali banali» (ivi, p. 20). Sebbene gli studenti, gli utenti e i familiari non siano lavoratori sociali, in questo elaborato, si prenderà atto del fatto che tutti coloro che hanno aderito ai gruppi, in varie circostanze e situazioni, hanno partecipato alla relazione di aiuto e sono stati co-produttori di saperi nel momento in cui hanno, ad esempio, rico-

struito la storia personale e le storie familiari, hanno mappato i bisogni, valutato gli eventi o vissuto una esperienza. Sono quindi considerati portatori di saperi esperti e legittimi (Pellegrino, Schirripa e Tarsia, 2020; Allegri *et al*, 2017). I diversi tipi di colloquio, la visita domiciliare, il lavoro di équipe sono strumenti di servizio sociale che permettono di co-costruire conoscenze così da metterle a disposizione della risoluzione del caso specifico ma anche di cumularle, pronte all'uso, per districarsi in altre storie e situazioni che possono essere trasmesse ai futuri operatori sociali, ai nuovi assunti, ai tirocinanti. Questa conoscenza può anche convergere in procedure organizzative o nei saperi più ampi che circolano nella comunità professionale e nel mondo accademico. È ormai abbastanza diffusa, anche se non ancora del tutto consolidata, l'idea che anche gli utenti (e anche i loro congiunti) siano portatori di informazioni ma anche di saperi taciti necessari a costruire l'intervento sociale. Sebbene tale prospettiva sia uno dei capisaldi del servizio sociale è all'interno del paradigma dell'*Anti-Oppressive Social Work* (Amadasun e Omorogiuwa, 2020; Sakamoto, 2007; Sakamoto e Pitner, 2005; Dominelli, 1996), in particolare, che si sta sempre più sviluppando questa idea. Tra le voci più autorevoli a sostegno di questa posizione, la Krumer-Nievo (2021) mette in evidenza il rapporto virtuoso che esiste tra la rilevanza che il professionista e i servizi danno al sapere posseduto dalla persona e la possibilità concreta che questa ha di rivendicare attivamente e autonomamente i propri diritti. Il sapere del servizio sociale è considerato, in letteratura, un sapere eclettico perché è frutto di contaminazioni tra diversi modelli e teorie nate in altre discipline (Tarsia, 2019; Sanfelici, 2017) ma è anche l'esito di percorsi di decodifica delle pratiche sociali usate (Dal Pra Ponticelli, 1985). Per tutte queste considerazioni, quando si è iniziato a pensare alla costituzione dei "tavoli" si è partiti dalla complessità ed eterogeneità dei saperi che esistono nei servizi territoriali e nell'istituzione accademica che in questo processo diventa lo spazio in cui le conoscenze vengono elaborate in modo collaborativo. Fin dall'inizio i gruppi sono stati costruiti mettendo insieme attori sociali differenti per ruolo, per professione, per età e per esperienza. Gli stessi partecipanti sono stati coinvolti direttamente nella ricerca di soggetti da fare entrare nel gruppo, anche in un secondo momento, così da riuscire ad avere il più possibile un'ampia rappresentanza. In questo disegno di ricerca l'esplicitazione dei saperi taciti (Polanyi, 2018) è un modo per guardare da più vicino la complessità della relazione di aiuto così come la descrivono, dai diversi punti di vista, coloro che hanno partecipato.

3. Come si produce la conoscenza nei "tavoli"

Il punto di partenza di questa riflessione è che la produzione della conoscenza è un processo collettivo, cumulativo e situato: «knowledge is dynamic, since it is created in social interactions amongst individuals and organizations. Knowledge is context-specific, as it depends on a particular time and space. Without being put into a context, it is just information, not knowledge» (Nonaka, Toyama e Konno, 2000, p. 7).

I "tavoli" sono gruppi che si incontrano in più momenti, mantengono la stessa composizione almeno per un anno e producono sapere rispondendo a sollecitazioni circostanziate proposte dalla squadra di coordinamento che è composta da sociologi e assistenti sociali.

I gruppi iniziano ed esauriscono il proprio lavoro nell'arco del primo o del secondo semestre di ogni anno accademico. Solitamente si incontrano cinque volte e hanno l'obiettivo di articolare una lezione in co-docenza rivolta a studenti di un corso di studi che varia negli anni. L'esplicitazione del sapere è così direttamente proporzionale al desiderio di individuare le informazioni da consegnare alla futura generazione di operatori sociali (educatori, insegnanti, assistenti sociali, psicologi). Questo desiderio, oltre ad essere l'obiettivo originario da raggiungere per il gruppo è, anche, quello maggiormente comune e condiviso da tutti coloro che partecipano, a vario titolo, al "tavolo". Solo in seguito, sono emerse altre aspettative come, ad esempio, l'autoformazione o quella di avere uno spazio neutro in cui poter raccontare la propria esperienza senza sentirsi giudicati. Il primo elemento da considerare, in questo lavoro di analisi, è quindi che i gruppi dei "tavoli" hanno uno o più compiti chiari.

Ogni "tavolo" è composto da persone coinvolte nel settore e in nessun caso vi sono state sovrapposizioni tra i gruppi ad esclusione del team che coordina la ricerca. Al responsabile scientifico è stato attribuito un ruolo di facilitatore e mediatore che è stato considerato, a detta dei co-ricercatori, una presenza necessaria e non invasiva (Jyrama e Ayvari, 2005).

Un assistente sociale con lunga esperienza rimarca il ruolo di quello che lui chiama docente facilitatore: «Il confronto con il docente facilitatore ti aiuta a concettualizzare più efficacemente ciò che sai e ciò che vuoi trasmettere (gli dà rilevanza scientifica, acquista più forza e ti rende più sicuro perché più consapevole)». Un secondo elemento da annotare, quindi, è il rilievo dato alla presenza di una figura che coordina e media tra i componenti del gruppo.

Per capire meglio come si costruisce la conoscenza nei "tavoli" si farà riferimento al modello SECI (*Socialisation, Externalisation, Combination, Internalisation*) di Nonaka, considerando però alcuni elementi di novità in-

trodotti dallo schema di analisi proposto da Rullani per descrivere come si dispiega la filiera che permette di produrre conoscenza e poi di distribuirla in altri e diversi contesti in cui poterla usare. Nella nostra analisi è interessante mettere insieme le due prospettive, che possono essere considerate in continuità. Gli attori sociali coinvolti producono conoscenze dentro i "tavoli" e quanto prodotto (*output*) viene distribuito con modalità differenti nei servizi e nelle organizzazioni a cui appartengono i partecipanti. Per questi gruppi vale la considerazione che «la conoscenza non può essere confinata all'interno del circuito proprietario (o di controllo) della singola impresa, perché la sua capacità di produrre valore dipende in modo determinante dalle esternalità sia dal lato dei costi che dei ricavi» (Rullani, 2014, p. 26). I professionisti, ad esempio, sottolineano il valore della propria partecipazione al "tavolo" in termini di conoscenze e strategie da adottare per fronteggiare storie di casi similari. Ognuno di loro, a partire dalla propria esperienza, distribuisce conoscenze agli altri componenti del gruppo ma, allo stesso tempo, ne incamera altre che, poi, utilizza nel proprio servizio nel momento in cui si trova ad agire la relazione di aiuto. Inoltre, l'autorizzazione concessa, di anno in anno, dalle organizzazioni ai propri dipendenti a partecipare al progetto a titolo gratuito e volontario, mette in evidenza un interesse e una circolarità virtuosa tra università, "tavoli" e servizio. Anche questa scelta può essere considerata una esternalità che produce valore e che permette di intravedere la possibilità di un sempre maggiore coinvolgimento delle organizzazioni.

Nel frame teorico adottato la conoscenza si produce e riproduce grazie ad un processo cognitivo che attraversa diversi stadi. Sia nel modello SECI che nello schema di Rullani la conoscenza tacita viene prima condivisa, poi esplicitata e arricchita da informazioni e dati esterni. Vi è però una differenza utile alla nostra riflessione. Mentre nel primo caso l'output prodotto viene poi nuovamente interiorizzato nel processo di produzione della singola impresa (per noi ente/servizio), nel secondo caso si conclude con l'esternalizzazione ad altri soggetti o organizzazioni. Per Nonaka la produzione del sapere si concentra dentro l'impresa e la leadership degli imprenditori così come quella dei «knowledge producers» (Nonaka, Toyama e Konno, 2000, p. 24) è centrale per creare le condizioni che possono condurre all'innovazione e implementazione del processo. Per Rullani, si parla, invece, di «economia di filiera» (2014, p. 25): il processo prende avvio da una serie di conoscenze "α", che convergono in un tessuto di conoscenza connettiva "α-β" che amplia e rinnova il sapere per poi giungere ai diversi "contesti d'uso β" in cui questo verrà ulteriormente adattato alle situazioni e alle necessità specifiche.

Nonostante il processo sia circolare (per Nonaka si tratta in realtà di una spirale) la conoscenza di arrivo (output) non è mai la stessa di quella di par-

tenza (input): secondo gli autori, l'effetto che si genera è moltiplicatorio ed è il frutto di processi creativi. Il sapere non finisce, aumenta ed è da considerarsi come una risorsa inesauribile.

La trasformazione e implementazione del sapere all'interno dei "tavoli" passano attraverso l'uso di «dispositivi logici e metodologici (mediatori cognitivi) che consentono di "lavorare" le conoscenze possedute, mettendole a confronto con quanto di nuovo viene osservato o sperimentato» (ivi, p. 24). Nel lavoro dei gruppi possiamo trovare traccia di tutti e sei i dispositivi pensati da Rullani quali: «una legge causale, un algoritmo, un modello di rappresentazione del mondo, un sistema, un linguaggio e un'identità» (ivi, p. 71).

Ogni componente del gruppo partecipa agli incontri con la propria esperienza e il proprio vissuto, interpretando ciò che succede nei "tavoli" attraverso la propria capacità di «inferenza induttiva» (*ibidem*) (legge causale). Allo stesso tempo usa i dati (algoritmo) a sua disposizione per interpretare i livelli di comunicazione, di contenuto e di relazione (Watzlawick, Beavin e Jackson, 1971) che emergono mentre gli altri raccontano la propria esperienza ed espongono la propria prospettiva. In alcuni casi, le informazioni vengono processate facendo riferimento a linee guida standardizzate che si conoscono bene e ad automatismi che sono incorporati nell'agire professionale o nelle pratiche sociali dei servizi (modello di rappresentazione del mondo e sistema). In continuità con quanto detto, i diversi soggetti usano un proprio linguaggio (codice) espresso, ad esempio, in procedure e strumenti professionali. In alcuni casi, vengono riportate le diverse rappresentazioni del mondo ad un quadro normativo o procedurale adottato nei servizi e, apparentemente, condivisibile e comprensibile da tutti i presenti. Le discussioni e i dibattiti che si sono concentrati su temi che hanno implicato l'uso del mediatore cognitivo del linguaggio, insieme con quello dell'identità, sono spesso stati fonte di conflitto e negoziazione. Ci si è trovati così a confrontarsi e a cercare di far incontrare, evitando di creare dinamiche di oppressione, i diversi modus operandi legati sia al ruolo e alla funzione che ogni attore sociale ricopre nel gruppo che al modo di stare dentro la struttura della relazione di aiuto e nella propria organizzazione.

Un esempio, tra i tanti che si possono proporre, è quello della discussione sorta nel "tavolo sulle tossicodipendenze" dal confronto tra la normativa e le pratiche esperite intorno al significato attribuito al concetto di "storicità della tossicodipendenza". Grazie al dibattito sorto i componenti del gruppo si sono presto resi conto che una differente interpretazione determinava anche ad una diversa costruzione dell'intervento sociale e quindi un differente esito per la persona da aiutare. La discussione ha permesso di chiarire i passaggi delle procedure di presa in carico, di esplicitare alcune conoscenze incorporate nella routine quotidiana, di ricostruire il senso delle prassi e della norma.

3.1. Un esempio: i saperi prodotti

Per spiegare meglio l'applicazione dello schema di Rullani useremo l'osservazione dell'attività svolta nell'A.A. 2020-2021 nel "tavolo di didattica e ricerca partecipata sulle tossicodipendenze".
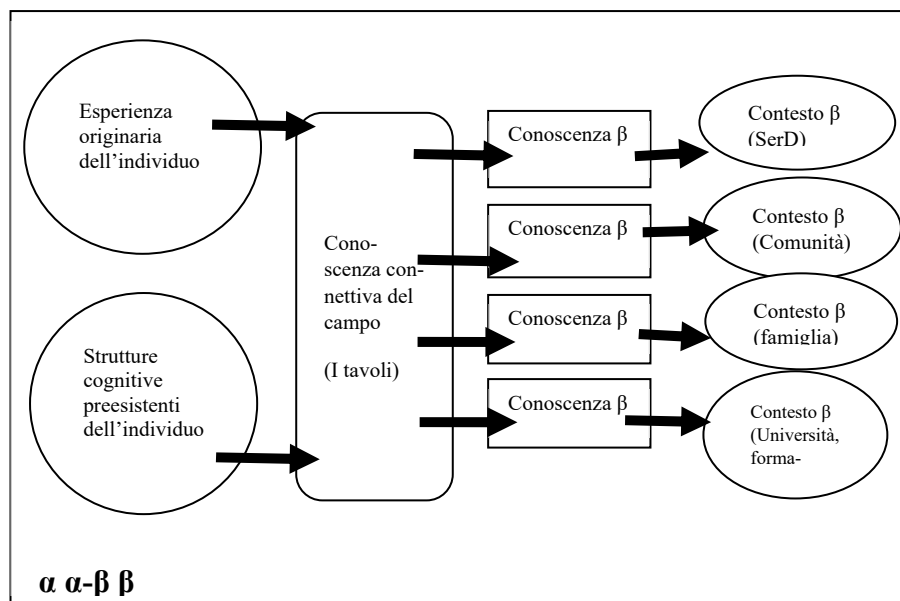
Fig. 1 – Schema adattato dall'autrice (Rullani, 2014, p. 45): fasi della filiera e tipi di conoscenza

Il "tavolo", nell'anno considerato, è stato composto da 24 partecipanti (12 professionisti tra assistenti sociali, psicologi, psicoterapeuti, educatori, pedagogisti; 1 persona accolta in comunità; 1 familiare; 5 studenti che frequentano il corso di studi magistrali in Scienze Pedagogiche e in Scienze del servizio sociale e 1 ex studentessa che ha partecipato negli anni precedenti e ha deciso di proseguire l'esperienza; 4 componenti del team di coordinamento). Erano rappresentati sia enti pubblici che comunità terapeutiche di due territori diversi.

Nella figura n. 1 si legge la struttura di massima del lavoro svolto. Ogni componente arriva nel gruppo con il proprio background, i propri bias e le proprie conoscenze (tacite e non) e nei vari incontri (a distanza di circa 15 giorni uno dall'altro) ci si confronta e si discute su temi suggeriti dal *team* che coordina la ricerca.

È in questi appuntamenti che si è gradualmente costruita una «conoscenza

connettiva del campo» (Rullani, 2014, p. 45) che poi ogni partecipante ha trattenuto per sé e distribuito e usato nei propri contesti ma anche in ambito, più strettamente universitario, attraverso l'organizzazione e realizzazione della lezione in co-docenza. Articolare una lezione partecipata, a partire da ciò che emergeva nelle discussioni, era il compito del "tavolo" che ha redatto un report di ricerca collettivo e lo ha presentato, anche tramite una mappa visuale, ad un gruppo di studenti iscritti al primo anno del corso di studi in Scienze e tecniche psicologiche del dipartimento Cospecs dell'Università di Messina. Il lavoro del "tavolo" è stato affiancato da una indagine parallela con un panel di esperti a livello nazionale. Attraverso il metodo Delphi, quindi, sono state rilevate anche altre conoscenze che poi sono state incrociate nell'ultimo incontro con i saperi emersi dal "tavolo". Si è così avviata una discussione nata dal confronto tra un sapere esperto e uno pratico-operativo (Caselli, 2020).

In generale è possibile dire che i saperi che sono emersi dai "tavoli" negli anni riguardano la conoscenza delle organizzazioni sui territori, la normativa e le procedure, le competenze professionali, la specificità di prestazioni di alcuni tipi di servizi, i modelli teorico-pratici usati nella tessitura della relazione di aiuto. Sono stati considerati saperi anche l'apprendimento delle tecniche partecipate usate per alimentare le discussioni nei vari incontri.

In particolare il "tavolo sulle tossicodipendenze", in questo anno, ha lavorato producendo, a livello individuale, una definizione su tre argomenti tratti dal lavoro dei due anni precedenti: la prevenzione primaria, l'inclusione socio-lavorativa e i saperi professionali e non. Volendo proporre un esempio è possibile dire che, dalla riflessione sulle proprie pratiche ed esperienze sono emerse diverse idee di prevenzione primaria pensata nel presente ma anche in un futuro prossimo. Tali definizioni, frutto di rappresentazioni personali/professionali, hanno sottolineato l'importanza di un intervento, individuale e di gruppo, con persone di giovane età (si è pensato anche all'infanzia). Tutti i componenti concordavano sul rilievo di questa azione di politica sociale che potrebbe aggredire tempestivamente il fenomeno delle tossicodipendenze su un piano pratico-operativo ma anche culturale. Allo stesso tempo è stata ricordata la necessità di interventi più efficaci (nella prospettiva di un futuro preferibile) e di un maggiore investimento economico.

Durante tutti gli incontri il "tavolo" ha sintetizzato, di volta in volta, la propria riflessione in più metafore che sono state poi discusse in momenti di briefing, riprese nel report di ricerca finale e presentate agli studenti. Anche i componenti del panel di esperti, come anticipato, sono stati interpellati sulle stesse questioni e il loro punto di vista, in forma anonima, è poi stato oggetto di una prima presentazione e discussione nell'ultimo incontro del sottogruppo.

4. Cosa serve per produrre conoscenza: lo spazio del “ba”

Da quanto detto fino ad ora si intuisce come la modalità comunicativa e la struttura relazionale del gruppo siano elementi da non sottovalutare nella produzione della conoscenza. Sia che si faccia riferimento al modello SECI che alla filiera della conoscenza è fondamentale che esista un luogo fisico in cui le persone si incontrino e dialoghino o facciano insieme qualcosa perché «non bastano processi meramente riproduttivi, affidabili a qualche automatismo. Servono invece l’immaginazione, capacità di esplorazione e attitudini riflessive, ossia molto più di un calcolo di convenienza» (Rullani, 2014, p. 25). Il processo di produzione della conoscenza si alimenta se trova un substrato definito e regolamentato che permette di attingere dal sapere incorporato e, allo stesso tempo, di evolvere, modificarsi ed espandersi. È necessario così uno spazio di incontro ma anche la disponibilità a mettere in comune i propri saperi (in Rullani si parla di *scaffold*) e a contaminarli.

Verrà ripreso dal modello SECI il concetto di “ba”, anche ricordato da Rullani nella sua analisi, perché, come preannunciato, l’intenzione è di concentrarsi proprio sulle condizioni che definiscono lo spazio in cui si crea conoscenza, che sia reale e/o virtuale.

Il “ba”, traducibile anche come “spazio” o “posto”, è stato concettualizzato dal filosofo Nishida, poi adattato da Shimuzu e infine acquisito come elemento caratterizzante nel modello SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) da Nonaka. Questo concetto sintetizza la densità delle relazioni che si strutturano in uno spazio organizzativo in cui i soggetti interagiscono tra di loro trascendendo se stessi e condividendo i propri saperi taciti ed espliciti:

> To participate in a ba means to get involved and trascend one’s own limited perspective or boundary. […] Ba is the platform for the “resource concentration” of the organizations’s knowledge assets and the intellectualizing capabilities within the knowledge-creation processes (Nonaka e Konno, 1998, p. 41).

Seguendo il modello SECI (Nonaka, Toyama e Konno, 2000, pp. 16-17) possiamo ricondurre ad ogni quadrante un tipo di “ba”. Nel *Originating ba* le persone che partecipano condividono le proprie emozioni e modi di pensare, arrivando a mostrare empatia verso l’altro. Nell’*Interacting ba* le persone, oltre a comprendere i modelli altrui di pensiero, riflettono sui propri. In questo campo la conoscenza tacita diventa esplicita. Nel *Cyber ba*, la conoscenza costruita fino a questo momento viene contaminata anche con informazioni e dati provenienti dall’esterno così da riuscire ad essere sempre più precisa e definita concettualmente. Infine, nell’*Exercising ba*, la cono-

scenza viene interiorizzata e incorporata gradualmente nella pratica operativa e professionale.

I quattro riquadri riportati di seguito collocano il lavoro nei "tavoli" nello schema di Nonaka, Toyama e Konno (ivi, p. 12).

Socialization (Orienting Ba)	**Externalization (Interacting Ba)**
I componenti del tavolo, sollecitati da domande, raccontano aneddoti, conflitti e strategie adottate.	I componenti del tavolo esplicitano i saperi e iniziano a costruire risposte a problemi comuni e a vedere lo stesso problema da prospettive diverse.
Internalization (Exercising Ba)	**Combination (Cyber Ba)**
I componenti del tavolo ritornano nelle proprie organizzazioni e provano ad applicare quanto appreso su tre livelli: a) gestione della relazione di aiuto; b) lavoro di *équipe*; c) attivazione della rete	I componenti del tavolo acquisiscono dati e informazioni dall'esterno (ad es. durante la lezione in co-docenza o dall'expert panel di testimoni privilegiati)

Fig. 2 – Schema riprodotto dall'autrice a partire dal modello di Nonaka, Toyama e Konno

4.1. La composizione del gruppo nei "tavoli"

Come già spiegato, i "tavoli di didattica e ricerca partecipata e situata" coinvolgono gruppi eterogenei di attori sociali. Il principio che ha portato alla loro costituzione è stato quello di voler creare uno spazio permanente di riflessione e analisi delle conoscenze che vengono usate ma rimangono imbrigliate nella relazione di aiuto. Nella ricerca si è partiti da due presupposti: a) il processo di costruzione e riproduzione della conoscenza è condiviso da diversi attori sociali; b) esistono diversi tipi di sapere che sono incorporati nelle esperienze delle persone che ricoprono ruoli e funzioni differenti nei servizi.

Da queste prime due considerazioni deriva la decisione di formare un gruppo di lavoro misto e la scelta di usare una metodologia di ricerca partecipativa con strumenti di attivazione diretta dell'esperienza delle persone coinvolte. In ultimo, assume rilievo il pensiero che il sapere sia anche frutto di un apprendimento situato (Lave e Wenger, 2006) che avviene in un clima che facilita il dialogo e l'esplorazione dei conflitti (Galtung, 2014). Da qui

l'esigenza di stabilire una serie di incontri fissi nel tempo e di mantenere stabile il gruppo almeno nell'arco dello stesso anno. I componenti dei "tavoli" sono diversi e sono accomunati dall'esperienza maturata nell'ambito in cui scelgono di intervenire. Gli operatori sociali, in alcuni casi aderiscono personalmente e in altri rappresentano il proprio ente (Asp, Ulepe, USSM, cooperative e associazioni che gestiscono le comunità terapeutiche o i centri di accoglienza). Gli studenti sono, nella maggior parte dei casi, laureandi che partecipano per raccogliere materiale per la scrittura della loro tesi, è successo però che alcuni di loro aderissero per «sperimentare direttamente la ricerca sul campo» e «per entrare in contatto con i professionisti del settore». I contatti con gli utenti e con i familiari sono sempre stati mediati dagli operatori coinvolti nel "tavolo". In tutti i casi l'adesione è volontaria e legata ad un interesse a produrre dei risultati che hanno valore in termini di rendita: «si conosce esplorando uno spazio di possibilità, che la mente ha costruito con la sua immaginazione e con la sua capacità di concettualizzare, comunicare, condividere con altri. Ogni esplorazione si basa sulla possibilità che qualcosa di nuovo possa emergere, aggiungendosi a quanto già c'era o già si sapeva» (Rullani, 2014, pp. 28-29).

4.2. Metodo di lavoro

Tutti i componenti dei "tavoli" hanno partecipato alla discussione e, nella maggior parte dei casi, hanno elaborato materiali di riflessione. Y. operatore sociale del "tavolo" sulla salute mentale ricorda nella sua scheda di verifica: «attraverso questa attività ho l'opportunità di studiare e riflettere su questioni che affronto quotidianamente ma che per mancanza di tempo assai raramente diventano oggetto di riflessione. In particolare mi ha interessato molto ascoltare il punto di vista degli studenti e degli utenti dei servizi».

Durante gli incontri del gruppo a partire da sollecitazioni e da domande definite dalla squadra di coordinamento veniva chiesto di scrivere parole chiave, definizioni o liberi pensieri su cartelloni, sui propri blocco-notes o su *post-it* colorati mentre si lavorava in piccoli sottogruppi o coppie. In momenti successivi alle riunioni i componenti del gruppo venivano sollecitati, individualmente, a completare strumenti di monitoraggio e verifica dell'esperienza che hanno ricalcato l'analisi SWOT e la struttura aperta e flessibile dell'intervista non strutturata.

Questo materiale è stato oggetto di ulteriore ripensamento e sintesi in momenti di briefing in plenaria. Nel periodo di emergenza sanitaria questa modalità di lavoro è stata trasferita, con alcuni adattamenti, sulla piattaforma Teams dell'Università di Messina. Questa nuova esigenza organizzativa ha

portato a sperimentare altre tecniche e strumenti di partecipazione come la combinazione di più piattaforme e dell'uso del cellulare, la condivisione dello schermo con il blocco note, l'utilizzo della lavagna telematica *padlet*, l'uso di strumenti di scrittura collettiva o di form di questionari online. Tutto questo materiale si è aggiunto ai report redatti, di volta in volta, per ogni incontro o ai grandi cartelloni e ai fogli colorati affissi sulle pareti della sala delle riunioni. La disposizione del gruppo è sempre stata circolare e sono state utilizzate diverse modalità di interazione: a coppia, a piccoli gruppi e in plenaria. I sottogruppi venivano spesso cambiati così da facilitare lo scambio di informazioni e si prestava molta attenzione ad evitare situazioni in cui persone/utenti che vivevano già un'esperienza di relazione di aiuto si trovassero a lavorare da soli. Gli incontri si sono tenuti inizialmente nella sala delle riunioni del terzo piano di una sede del dipartimento Cospecs e dal secondo anno sono state usate anche le sedi delle altre organizzazioni.

5. Spunti di riflessione alla luce dei due modelli di analisi

Nei primi due anni del progetto di ricerca si è lavorato per valorizzare e dare risalto al sapere dell'esperienza e al sapere operativo (spesso legato alla normativa e alle procedure), in un continuo confronto con quello teorico (incarnato in molti casi dal *team* di ricerca o dagli studenti). Solo dal terzo anno in poi in alcuni "tavoli", come quello sulle tossicodipendenze e dell'accoglienza dei rifugiati, si è progredito verso la concettualizzazione del sapere e il desiderio di codificare l'esperienza per poterla raccontare all'esterno (nel proprio ambito lavorativo oppure in convegni locali, nazionali e internazionali, in articoli e contributi scientifici). È possibile così dire che solo in alcuni gruppi di lavoro si possono individuare le tappe del processo di produzione della conoscenza così come è stato rappresentato nella *knowledge-based economy*.

Nei "tavoli" i vari componenti hanno lavorato tra loro diversamente. I livelli di coesione e di identificazione che sono stati raggiunti sono molto vari. In tutti i casi è possibile dire che, così come descritto da Rullani, il valore che si è generato è invisibile ed è dato dal «valore utile dell'esperienza che i produttori/lavoratori ricavano partecipando ad un processo (produttivo) di cui apprezzano il senso e la finalità» e dal «valore utile della condivisione comunitaria della conoscenza, che genera sicurezza, legame sociale, identità attraverso il dono della propria conoscenza ad altri, o attraverso la co-produzione di una esperienza che nasce e si sviluppa collettivamente nella comunità» (Rullani, 2014, p. 35). In questo senso sono state lette le risposte delle schede di verifica e dei momenti di briefing. Da questi documenti si deduce

che i partecipanti hanno vissuto i “tavoli” come uno spazio relazionale e identitario in cui hanno avvertito un clima di fiducia e di serenità nonostante i momenti di contrasto che vi sono stati. Una assistente sociale, componente del “tavolo” sulla salute mentale, sintetizza bene il clima emotivo che si istaura nei gruppi. Descrive, così, uno stile di lavoro basato sul confronto di esperienze e ascolto reciproco che passa anche attraverso situazioni di conflitto e di negoziazione dei significati da attribuire alle procedure e all’intervento sociale:

> Sono tanti i punti di forza in questo percorso e si inseguono a vicenda: dalla possibilità di restituire significato all’apprendere dall’esperienza, al riflettere sul senso e l’importanza di quello che si fa e perché i fa. E ancora, riuscire a dare valore alle piccole, e banali, azioni quotidiane e non fermarsi, pensando, forse, di tendere a qualcosa di più alto e significativo per sé e per gli altri. E poi, scoprire che vi sono prospettive simili e differenti e punti di vista confliggenti tra loro e accettarlo. Qui si potrà evidenziare l’umiltà di ciascuno nel sapersi mettere in discussione e approcciare, con sana curiosità, la ricerca comune di una logica nell’intervento personale e dei contesti di lavoro. E, in ultimo, ma non per ultimo, saper chiedere ai fruitori delle proprie performance considerazioni e valutazioni sulle stesse.

Sulla stessa scia un altro operatore evidenza come sia servita non solo «professionalità e competenza dei partecipanti al tavolo» ma anche «un certo grado di auto-ironia».

Ancora un’altra componente del “tavolo sulla giustizia” evidenzia come si sia «rivelata un’esperienza stimolante e di confronto per la condivisione del sapere professionale che, nello specifico, è maturato all’interno di un contesto diverso da quello centrato sul singolo caso».

Il clima di accoglienza, il cambio di setting e lo stimolo a riflettere insieme e a coordinare diverse prospettive e punti di vista sembrano essere elementi salienti della riuscita del lavoro dei “tavoli”. Nei sottogruppi le persone possono cambiare idea e posizionarsi anche in modo diverso in relazione a ciò che sta accadendo. È successo, ad esempio, che anche coloro che hanno partecipato per tutti i tre anni ai lavori abbiano cambiato il loro modo di stare nel gruppo e di relazionarsi con gli altri.

Tutti i componenti dei “tavoli” partecipano perché hanno un interesse personale/professionale ad essere presenti. Questo interesse permette di dare continuità all’esperienza e di sperimentare una partecipazione attiva e concreta al processo. In molti casi per gli studenti assume una valenza formativa in cui hanno la possibilità di confrontarsi con professionisti navigati che danno loro la possibilità di ragionare in modo approfondito sugli apprendimenti acquisiti durante il tirocinio o dai manuali studiati.

X. ricorda come «da studentessa, l’esperienza svolta è stata altamente

formativa, mi ha permesso di trarre dal confronto tra e con i professionisti suggerimenti e consigli per la mia futura professione. Mi ha anche permesso di capire come intervengono i professionisti nelle situazioni concrete, andando oltre le teorie dei manuali universitari».

Per i professionisti è, solitamente, un percorso di aggiornamento ma anche di esercizio di riflessione sulle proprie pratiche professionali e quelle dell'organizzazione di appartenenza. In alcuni momenti, inoltre, il "tavolo" è stato anche pensato come uno spazio di aiuto/supervisione in cui poter parlare dei casi difficili o per prospettare i possibili cambiamenti.

In riferimento a questa dimensione è interessante ricordare che i "tavoli" nascono e si stanno sviluppando dentro l'Università e sono al di fuori delle singole organizzazioni. Questi spazi stanno prendendo la forma di un laboratorio di saperi e pensieri che potenzialmente possono innovare, rigenerare, confermare e modificare pratiche sociali e stili di azione. A tal proposito, per coloro che ricoprono anche una funzione di coordinamento i vari incontri sono serviti per innovare il proprio lavoro e trasferire *m*odus operandi nella propria *équipe* ma anche proporre al dipartimento Cospecs nuovi progetti di intervento sul territorio.

Infine, in alcuni casi l'inserimento degli utenti nel gruppo ha permesso di valorizzare ciò che succedeva nei "tavoli" all'interno del percorso terapeutico della singola persona. Ad esempio, ciò che accadeva nel tavolo è divenuto occasione di discussione tra utenti e operatori o il tavolo è stato usato come spazio di azione e di autonomia delle persone accolte nei servizi.

Anche dalle riflessioni degli utenti e dei familiari si evince come l'esperienza sia vissuta in modo molto eterogeneo ma sempre con attenzione e intenzionalità volta, in alcuni casi, a sottolineare con fermezza la differenza dei diversi punti di vista e a proporre nuove soluzioni e idee alternative nella concretizzazione delle procedure che hanno, di fatto, una ricaduta reale sul processo di aiuto.

6. Prime conclusioni

Pur sottolineando l'importanza che ogni "tavolo" continui a proseguire il proprio lavoro in autonomia e con i propri tempi, si ritiene utile considerare quello sulle tossicodipendenze come l'esperienza che può fornire le prime indicazioni di sviluppo futuro anche per gli altri gruppi. Si sottolinea quindi lo stato ancora embrionale di questa parte della ricerca volta a comprendere se le conoscenze concettualizzate dagli attori sociali coinvolti hanno avuto una ricaduta sui servizi e le organizzazioni (vedi figura n. 1). A tal proposito è opportuno riprendere le domande di Nonanka e Konno proposte all'inizio

del contributo («Quali sono le condizioni fondamentali per la creazione della conoscenza? Dove si trova la creazione della conoscenza? La conoscenza può essere effettivamente gestita come altre risorse?») e il concetto di «valore della conoscenza» di Rullani per indicare alcune traiettorie possibili a partire da ciò che è stato sperimentato fino ad ora.

In questo spazio/ "ba" del "tavolo sulle tossicodipendenze" si può dire che il clima di lavoro e l'uso delle tecniche partecipate hanno permesso di condividere saperi professionali operativi (ad esempio, l'uso del cellulare nelle comunità), burocratici-normativi (la definizione della condizione di tossicodipendenza), teorici (ad esempio, l'uso di approcci sistemico-relazionali o centrati sul cliente) e organizzativi (le differenze dello stile di lavoro dentro i SerD o nelle comunità ma anche cosa gli operatori delle diverse strutture sono tenuti a fare). Allo stesso tempo la decisione di affiancare la raccolta di dati e informazioni attraverso l'uso di altri strumenti di ricerca come quelli previsti dal metodo Delphi ha arricchito lo scambio di conoscenze (così come previsto nel modello SECI e nel "Cyber ba" come da figura n. 2).

Il confronto dei saperi tra utenti, professionisti e studenti ha permesso anche di scoprire le prospettive degli altri soggetti individuando, per esempio, possibili fronti su cui lavorare insieme per proporre idee innovative. Un esempio è stato quello dell'inserimento socio-lavorativo di persone che hanno quasi concluso il percorso terapeutico. È stata una questione che ha coinvolto tutti i componenti del "tavolo" e che è stata ampiamente problematizzata e guardata dai vari punti di vista, riuscendo anche a connettere funzioni e ruoli della gerarchia amministrativa con gli strumenti normativi, le competenze e le varie responsabilità.

I "tavoli", anche se al di fuori delle organizzazioni e dei servizi, possono essere considerati un incubatore di nuovi saperi e conoscenze. Tale prospettiva assume un respiro ampio in termini di cambiamento della cultura organizzativa e di confronto tra Università e territorio. Allo stesso tempo, nell'atto dell'esternalizzazione dei saperi, si potrebbe definire meglio la funzione di formazione e aggiornamento che viene loro attribuita. I gruppi di lavoro potrebbero veicolare nuove tecniche e altri modelli teorico-operativi senza perdere la caratteristica di essere un luogo in cui l'apprendimento è sollecitato, situato, partecipato e collaborativo. Sul fronte dello sviluppo dei rapporti con il territorio è possibile sostenere anche altro. Ad oggi i componenti del "tavolo" iniziano ad interloquire con altri servizi, con le rispettive comunità professionali e con gli utenti. Ad esempio, è stato organizzato un seminario utilizzando le tecniche partecipate usate nei tavoli, nell'intento di disseminare le informazioni derivanti dalla ricerca e con l'idea di proporre nuove strategie, tecniche e saperi. Questo tipo di azione continuerà ad essere monitorata anche attraverso la pubblicazione di articoli scientifici, le pre-

sentazioni in seminari e convegni e la co-progettazione di percorsi tra enti e università (alcuni componenti dei tavoli hanno già presentato l'esperienza dei tavoli ad incontri nazionali). In merito alle politiche sociali programmate dal "basso" invece, è possibile considerare che la continuità dei "tavoli" permette un contatto continuo e diretto con i diversi attori sociali che agiscono la relazione di aiuto e popolano i servizi. Questo potrebbe portare, in prospettiva, ad avere una base di informazioni che cambia seguendo anche i nuovi bisogni e le nuove domande che possono emergere nei diversi settori. Seguendo questa direzione si potrebbe intravedere la possibilità di veicolare, a partire da quanto esperito con gli operatori, alcuni modus operandi partecipativi e collaborativi ai Comuni (ad esempio nella facilitazione e conduzione dei piani di area omogenea e dei tavoli tematici di concertazione nei Distretti). Di conseguenza si potrebbero creare le condizioni per riconoscere sempre più i saperi taciti ed espliciti che hanno fonti e origini diverse.

Anche nella didattica universitaria si possono considerare degli sbocchi interessanti. La presenza dei "tavoli" permette agli studenti di agire uno spazio di ricerca e riflessione su temi di loro interesse attraverso una metodologia che tiene conto della co-costruzione della conoscenza e che permette di ampliare la base di confronto coinvolgendo sempre più studenti. La sfida è quella di far apprendere nuovi contenuti e nuovi strumenti di ricerca rapportandosi con professionisti e utenti in un contesto diverso dal tirocinio e dalla lezione curriculare tradizionale. L'ottica è di acquisire un habitus scientifico (Tarsia, 2019) nella vita lavorativa futura. Il "tavolo" offre agli studenti la possibilità di uno spazio di sperimentazione di ciò che si sa, ma anche di legittimazione verso la professione. È possibile porre domande dirette non solo al docente di riferimento, ma ad un panel di altri attori sociali presenti e che partecipano attivamente.

Possiamo concludere dicendo che in termini di gestione e valore della conoscenza i "tavoli" facilitano una circolarità di saperi tra università (studenti, studiosi), professionisti, familiari e utenti con una possibile ricaduta anche in termini di distribuzione della leadership che va nella direzione della collaborazione e partecipazione. Chi ha già partecipato ha chiarito come questi spazi producono conoscenze che arrivano ai servizi tramite la propria pratica professionale ma è ancora da monitorare come procede l'interiorizzazione dei saperi ad un livello di *government* o nel lavoro di rete con altri enti ed organizzazioni. È questo il passaggio che andrà verificato tenendo anche in considerazione due ostacoli che esistono e di cui il sistema di riproduzione della conoscenza, così come lo abbiamo descritto, dovrà tenere conto al di là della retorica sul tema: la resistenza al cambiamento delle organizzazioni e la diffusa abitudine a uno stile di lavoro tra gli operatori che è, in molti casi, solitario ed improntato all'emergenza.

Bibliografia

Acosta-Prado J.C., Fuscher A.L. e Zarate R.A. (2014), "Ba: Espacios de conocimiento. Contexto para el desarollo de capacidad de innovación. Un análisis desde la gestión del concimiento", *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 76: 44-63.

Aldridge J. (2014), "Working with vulnerable groups in social research: dilemmas by default and design", *Qualitative Research*, 14: 112-130.

Allegri E., De Luca A., Bartocci M.C. e Gallione S. (2017), "Diversamente esperti: la partecipazione dei cittadini utenti e dei familiari nella formazione universitaria dei futuri assistenti sociali. Analisi di una innovativa esperienza italiana", *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 3: 25-29.

Amadasun S. and Omorogiuwa T. (2020), "Applying anti-oppressive approach to social work practice in Africa: reflections of Nigerian BSW students", *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 2, 3: 197-213.

Beresford P. (2002), "User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation?", *Social Policy and Society*, 1: 95-105.

Caselli D. (2020), *Esperti. Come studiarli e perché*, il Mulino, Bologna.

Dal Pra Ponticelli M. (1985), *I modelli teorici del servizio sociale*, Astrolabio-Ubaldini, Roma.

De Alvarenga Neto R.C.D. and Choo C.W. (2010), "The post Nonaka concept of ba: Eclectic roots, evolutionary paths and future advancements", *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology,* 47: 22-27.

Dominelli L. (1996), "Deprofessionalizing Social Work: Anti-Oppressive Practice, Competencies and Postmodernism", *The British Journal of Social Work*, 2: 153-175.

Galtung J. (2014), *Affrontare il conflitto. Trascendere e trasformare*, PUS, Pisa.

Gherardi S. and Nicolini D., a cura di (2005), *The passion for learning and knowing. Proceedings of the 6th International Conference on Organizational Learning and Knowledge*, Università di Trento, Trento.

Granovetter M. (1985), "Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddeness", *America Journal of Sociology*, 3: 481-510.

Hilton A. (2018), "Collaboration in anthropology: the (field) work of grouded practice", *Cambio*, 15: 113-126.

Jyrama A. and Ayvari A. (2005), "Fostering learning - the role of mediators", *Knowledge Management Research & Practice*, 5: 117-125.

Lave J. and Wenger F. (1991), *Situated learning. Legitimate peripheral participation*, Cambridge University Press, Cambridge (trad. it.: *L'apprendimento situato. Dall'osservazione alla partecipazione attiva nei contesti sociali*, Erickson, Trento, 2006).

Nonaka I., Toyama R. and Hirata T. (2008), *A Process Theory of the Knowledge-Based Firm*, Palgrave Macmillan, London.

Nonaka I., Toyama R. and Konno N. (2000), "SECI, Ba and Leadership: A Unified Model of Dynamic Knowledge Creation", *Long Range Planning*, 33: 5-34.

Nonaka I. and Konno N. (1998), "The concept of "Ba". Building a foundation for knowledge creation", *California Management Review*, 40, 3: 40-54.

Pellegrino V., Schirripa V. and Tarsia T. (2019), "Situated Teaching and Democratization of Tertiary Education. A Framework for Practices", *Scuola democratica*, 4: 279-295.

Polanyi M. (2018), *La conoscenza inespressa*, Armando, Roma.

Rullani E. (2014), *La fabbrica dell'immateriale. Produrre valore con la conoscenza*, Carocci, Roma.

Sakamoto I. (2007), "An anti-oppressive approach to cultural competence", *Canadian Social Work Review*, 1: 105-114.

Sakamoto I. and Pitner R.O. (2005), "Use of Critical Consciousness in Anti-Oppressive Social Work Practice: Disentangling Power Dynamics at Personal and Structural Levels", *British Journal of Social Work*, 4: 435-452.

Sanfelici M. (2017), *I modelli del servizio sociale. Dalla pratica all'intervento*, Carocci, Roma.

Tarsia T. (2019), *Sociologia e servizio sociale. Dalla teoria alla prassi*, Carocci, Roma.

Tarsia T. (2020a), "La conoscenza tacita degli operatori Sprar: quando i problemi generano saperi", *Mondi Migranti,* 2: 183-202.

Tarsia T. (2020b), "La ricerca partecipata come strumento di riflessività tra servizi e corsi di studi universitari", *Autonomie locali e servizi sociali*, 1: 147-164.

Watzlawick P., Beavin H.J. and Jackson D.D. (1967), *Pragmatics of human communication. A study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*, W.W. Norton & Co. Inc, New York (trad. it.: *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio-Ubaldini, Roma, 1971).

8. Le pratiche di tirocinio professionale nelle università italiane: l'esperienza di Roma Tre

di Marco Accorinti, Marco Burgalassi

1. Introduzione

Nell'ultimo anno lo scenario dell'Università è stato costretto a ripensare il proprio impianto e la organizzazione della propria offerta didattica in risposta alla situazione di emergenza legata alla pandemia da Coronavirus. Le sfide che in questa situazione le istituzioni accademiche hanno dovuto affrontare si sono aggiunte alle sollecitazioni che da tempo vengono loro poste dai cambiamenti di una società variamente definita come "liquida", "del rischio", "dell'informazione e della comunicazione", "trasparente", "*networked*", "globalizzata" (Alberici, 2002), ma che, d'altra parte, si è anche determinata come "società della conoscenza" e della "crescita intelligente, sostenibile, inclusiva" (Commissione europea, 2010). Complessità sociale e mutamento sono dunque le questioni con cui il sistema di istruzione terziaria è oggi chiamato a confrontarsi; e le stesse questioni investono direttamente anche il servizio sociale professionale nella sua identità di strumento di analisi e di intervento in risposta alla articolata domanda sociale.

In generale, la formazione professionalizzante non può non essere indirizzata verso forme di apprendimento continuo volte a rispondere ai ritmi veloci della produzione di nuova conoscenza e al bisogno di imparare e reimparare – secondo la storica espressione di A. Toffler (1970) «*learn, unlearn, relearn*». In tal senso, peraltro, la pandemia ha spinto in modo importante nella direzione di una intensificazione e un ampliamento nell'utilizzo della tecnologia, determinando cambiamenti significativi nei contenuti e nei formati dell'apprendimento e – conseguentemente – nei luoghi e nei modi in cui l'apprendimento avviene. Nelle pagine che seguono, tuttavia, non si intende discutere di come la complessità e la pandemia abbiano impattato sul sistema universitario, né tanto meno ragionare di come lo sviluppo tecnologico ha ridefinito gli ambienti di vita e di lavoro. La riflessione che viene

proposta, infatti, tiene presente il quadro generale ma riguarda specificamente le competenze per l'apprendimento permanente come si definiscono nel servizio sociale e il loro impatto rispetto alla mission universitaria relativa alla formazione di nuovi professionisti di *social work.*

Il presente contributo propone una riflessione sul modo in cui nel corso di laurea di Servizio sociale (classe L39) dell'Università degli Studi Roma Tre (di seguito più brevemente "Università Roma Tre") sono state riviste le procedure relative allo svolgimento delle attività di tirocinio in relazione alla situazione di emergenza per rischio epidemiologico venutasi a creare nella primavera del 2020. In particolare, il testo descrive come erano le linee guida per la realizzazione del tirocinio prima della pandemia e come le stesse sono state ridefinite nell'epoca del distanziamento sociale. A partire dal 25 maggio 2020, infatti, il corso di laurea ha reso possibile lo svolgimento delle attività di tirocinio in tre modi (tra loro non alternativi ma collegati): 1. tirocinio in presenza presso strutture esterne e con supervisore, previsto per tutto il periodo in cui le norme nazionali e regionali e le indicazioni di ateneo lo rendevano possibile; 2. tirocinio a distanza (detto anche "in *smart working*") definito su percorsi personali che nel saggio verranno analizzati nel dettaglio; 3. attività integrative (laboratoriali e di rielaborazione scritta) funzionali a garantire il completamento dell'attività di tirocinio. Considerato che le forme di "tirocinio a distanza" sono state e sono ancora l'oggetto di un percorso di ricerca, una parte del saggio si concentra sull'analisi delle esperienze svolte nei mesi di marzo/dicembre 2020 e sull'impatto che esse hanno avuto in vista di un ripensamento della proposta formativa del corso di laurea. Nel paragrafo finale il contributo propone alcune riflessioni più generali sulla formazione nel tirocinio, facendo riferimento all'esperienza sperimentata anche in anni recenti.

2. Il progetto di tirocinio nel corso di laurea di Servizio sociale dell'Università di Roma Tre

Come è noto il tirocinio di servizio sociale è una esperienza formativa finalizzata allo sviluppo delle competenze professionali "in situazione". Lo scopo è infatti quello di integrare la teoria delle discipline curriculari e la pratica, intesa come applicazione delle teorie e apprendimento dall'esperienza diretta[1]. D'altra parte, però, il tirocinio consente anche di stabilire un

[1] Pur sapendo che come tra i professionisti anche tra gli iscritti ai corsi universitari in servizio sociale la prevalenza è ancora oggi femminile, nel testo viene utilizzare il plurale maschile generico (studente, tirocinante, assistente sociale e supervisore) intendendolo però "non marcato".

rapporto operativo tra Università e sistema dei servizi sociali, volto a fornire agli studenti una "cultura della professione" anche come forma di socializzazione anticipatoria alla professione di assistente sociale.

A tal fine il corso di laurea in Servizio sociale del Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università Roma Tre si è sempre impegnato a garantire una continuità pedagogica sia con le attività formative che mirano allo sviluppo professionale dell'assistente sociale (in particolare i corsi di Metodi e tecniche del servizio sociale I, Metodi e tecniche del servizio sociale II e Tecniche e strumenti professionali), sia con opportunità didattiche in grado di integrare l'esperienza di campo con l'evoluzione delle situazioni di bisogno sul territorio. Il tirocinio è stato pensato come un momento che può consentire a ogni studente di iniziare a operare scelte consapevoli, acquisire adeguate competenze e anche intraprendere un percorso di realizzazione a livello personale, sociale e professionale.

Il progetto formativo del tirocinio è un percorso di maturazione che lo studente compie nell'arco del triennio di durata del corso di laurea. Il piano degli studi, infatti, prevede discipline teoriche, laboratori professionalizzanti e percorsi di tirocinio integrati tra loro. L'attività svolta nelle strutture esterne in cui sono realizzati servizi sociali è pensata per formare professionisti in grado di utilizzare conoscenze specifiche e saperi interdisciplinari, in una ottica progettuale secondo la quale l'azione professionale, costantemente partecipata e condivisa tra i protagonisti, risulta essere: i. costruita attraverso fasi sistematiche di analisi e di valutazione della situazione, dei problemi e delle risorse esistenti, orientata da obiettivi espliciti, concordati, misurabili; ii. svolta con lo strumento centrale della professione, quello della relazione che si esprime tra soggetti diversi e con differenti finalità; iii. riferita coerentemente al sistema di principi e valori e ai modelli operativi del servizio sociale; iv. focalizzata sulla triplice dimensione di "persona-ambiente-istituzione".

Il lavoro di coordinamento che un progetto formativo di tal genere comporta punta soprattutto a integrare la dimensione teorico/disciplinare e l'esperienza pratica permettendo allo studente di sviluppare le competenze, sperimentare e sperimentarsi nel lavoro sociale. Esso è strutturato organizzativamente con la figura di un coordinatore didattico a cui si affiancano due docenti/tutor professionisti (uno per il Tirocinio 1 e uno per il Tirocinio 2) che svolgono principalmente il lavoro di orientamento e accompagnamento dello studente.

Il processo di apprendimento è impostato per compiersi con gradualità, a partire dalle conoscenze, le esperienze, le motivazioni e le aspettative dello studente, che affronta il percorso formativo con un bagaglio personale e al quale vanno offerte opportunità adeguate a sviluppare la consapevolezza di sé, dell'identità professionale e del ruolo che si appresta ad assumere. Per

tale motivo la partecipazione attiva dello studente nello svolgimento del tirocinio si declina attraverso tre fasi. In particolare, nel corso del primo anno l'obiettivo formativo si concentra sulla capacità di sviluppare l'osservazione, attraverso un percorso laboratoriale che prevede 18 ore di attività didattica e 50 ore di attività pratica (per complessivi 3 CFU); nel secondo anno, invece, il Tirocinio 1 punta alla partecipazione, a far sperimentare le responsabilità e il mettersi in gioco con modalità "protette", con un graduale inserimento nel servizio in cui vengono svolte 225 ore di attività a cui se ne aggiungono ulteriori 18 di didattica frontale (per complessivi 9 CFU); nel terzo anno, infine, con il Tirocinio 2 (ancora programmato su 225 ore di attività e 18 di didattica frontale, accompagnamento personale e di gruppo, per complessivi 9 CFU) si punta alla acquisizione di autonomia personale, che implica la validazione dei saperi che lo studente ha acquisito nella realtà con la quale interagisce. In totale, pertanto, l'impegno orario che viene richiesto agli studenti prevede 500 ore di attività personale di tirocinio e 54 ore che hanno per oggetto insegnamenti, osservazione, analisi dei metodi, riflessività, supervisione e accompagnamento.

Entrando nel dettaglio dell'impianto appena descritto, l'attività formativa pratica denominata *Laboratorio di tirocinio osservativo* proposta nel primo anno consiste in una esperienza di orientamento al tirocinio. Essa si svolge sia in aula, sia a distanza, sia attraverso attività laboratoriali (pensate in presenza e per piccoli gruppi) con l'obiettivo di approfondire gli aspetti che integrano la preparazione teorica dell'insegnamento di *Principi e fondamenti del servizio sociale*. In particolare, gli obiettivi formativi sono: l'approfondimento della motivazione al lavoro sociale, l'avvio della formazione dell'identità professionale, le finalità e gli scopi del tirocinio professionale, l'organizzazione dei servizi sociali territoriali, la relazione tra bisogno-domanda sociale-intervento professionale-servizi sociosanitari e sistema di welfare. Si propongono attività di studio, analisi di film e romanzi, ricerche di materiali e interviste a professionisti e testimoni privilegiati che operano nel sistema di welfare.

Nel secondo e nel terzo anno, il progetto di tirocinio prevede l'inserimento dello studente nei servizi pubblici e del Terzo settore convenzionati con l'Università, dove gli viene garantita la guida di un supervisore assistente sociale con il quale concorderà un progetto di tirocinio, visionato e approvato dal docente-tutor. Per accedere al Tirocinio 1 lo studente deve aver sostenuto gli esami del Laboratorio di tirocinio osservativo e di Principi e fondamenti del servizio sociale; per accedere al Tirocinio 2 deve aver superato gli esami di Metodi e tecniche del servizio sociale 1 e di Politica sociale e legislazione dei servizi sociali, oltre ad aver concluso e superato l'esame di Tirocinio 1. In linea di massima, agli studenti viene proposto di effettuare il Tirocinio 1 e il Tirocinio 2 nello stesso servizio, quindi "in continuità".

Sia nel Tirocinio 1 sia nel Tirocinio 2 lo studente elaborerà il proprio progetto di tirocinio dopo un periodo di osservazione. Il progetto verrà validato dal supervisore e dal docente-tutor e costituirà lo strumento per avviare formalmente il percorso – attivando quindi la copertura assicurativa – e definire il personale piano di lavoro in accordo con il supervisore e il docente-tutor. Come già segnalato, il tirocinio è seguito da due docenti/tutor selezionati tra assistenti sociali con lunga esperienza professionale e consolidata conoscenza del territorio. Il Laboratorio di primo anno, invece, è svolto in collaborazione con l'Istituto di Studi sul Servizio Sociale – ISTISSS di Roma.

Salvo casi particolari, entrambi i tirocini si articolano nell'arco di sei mesi. La prova finale, un esame orale che prevede una votazione in trentesimi, può essere svolta solo al termine delle ore previste e a seguito della consegna di una relazione finale (accompagnata anche da una relazione del supervisore).

Le procedure di avvio formale del tirocinio esterno sono molto strutturate e utilizzano una piattaforma informatica dedicata che contiene una banca dati dei supervisori assistenti sociali e una banca dati delle strutture convenzionate. Lo strumento informatico consente sia allo studente sia ai docenti/tutor di poter seguire l'intero iter amministrativo del tirocinio. I colloqui di conoscenza e orientamento per gli studenti sono garantiti con continuità attraverso uno Sportello tirocini presso il Dipartimento, aperto settimanalmente, a cui si può accedere prenotandosi attraverso la piattaforma.

La struttura convenzionata viene individuata coinvolgendo lo studente. Una volta identificata la struttura, vi è la ricerca del professionista assistente sociale che opera all'interno della stessa e con il quale verrà redatto il progetto formativo partendo da una osservazione del servizio. Nel corso dell'anno sono previsti incontri di formazione e scambio con i supervisori.

Tanto nel percorso di Tirocinio 1 quanto in quello di Tirocinio 2 è prevista la consegna periodica di elaborati relativi allo svolgimento dell'attività, che hanno tra l'altro la finalità di consentire allo studente di sviluppare un approccio riflessivo alla esperienza sul campo. Si tratta di una serie di relazioni e documenti da produrre in momenti differenti del tirocinio tra cui: il curriculum vitae, il progetto formativo con la definizione degli obiettivi, il piano di lavoro, l'analisi delle modalità di realizzazione, la sintesi documentaria e la relazione finale. La predisposizione di tali documenti rappresenta una attività di monitoraggio non solo degli aspetti legati alla determinazione delle ore di tirocinio svolte ma anche rispetto ai contenuti e alle competenze acquisite. All'esame finale, se possibile, partecipa il tutor/supervisore esterno.

Ogni studente ha una relazione diretta e personale con il docente-tutor, che è un professionista a cui il corso di laurea richiede sia di orientare, introdurre, accompagnare e supervisionare il tirocinio, sia di svolgere una attività

didattica in presenza rivolta all'intero gruppo-classe dove vengono ripresi alcuni elementi teorico-pratici del rapporto professionista-persona utente. Tali lezioni rappresentano anche l'occasione per fare il punto sull'andamento generale del tirocinio.

La modalità di impostazione e svolgimento del tirocinio appena descritta è stata messa a punto nell'arco degli ultimi dieci anni, con aspetti di valutazione molto positivi dal punto di vista formativo sia da parte degli studenti sia da parte dei supervisori. È su questo quadro, codificato in un apposito regolamento, che sono quindi intervenuti gli aggiustamenti resi necessari dallo stato di emergenza epidemiologica che vengono descritti nel paragrafo successivo.

3. I cambiamenti organizzativi a seguito della pandemia

È noto che la situazione di emergenza per rischio epidemiologico su cui è intervenuto il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 8 marzo 2020 ha imposto di rivedere le procedure relative allo svolgimento di tutte le attività universitarie e in particolare di quelle di tirocinio. Con il decreto rettorale n. 637/2020 del 16 aprile 2020 l'Università di Roma Tre ha recepito le indicazioni governative e disposto alcune soluzioni alternative alle tradizionali modalità di svolgimento del tirocinio che il Dipartimento di Scienze della Formazione ha fatto proprie sia nella prima sia nella seconda fase dell'emergenza, approvando il *Documento di lavoro tirocinio-emergenza Covid-19. Proposta di delibera degli organi collegiali e di ulteriori attività e iniziative*. Se nella prima fase le disposizioni di ateneo impedivano lo svolgimento di tirocini in presenza e consentivano di ridurre di un terzo le ore previste, nella seconda fase è stata invece prevista la possibilità – qualora ve ne fossero le condizioni – di avviare anche i tirocini in presenza sulla base di procedure operative definite dai Dipartimenti dell'Ateneo.

In questo quadro, il corso di laurea ha deciso di procedere a una temporanea riconfigurazione delle procedure per lo svolgimento delle attività di tirocinio con disposizioni valide fino al termine della situazione di emergenza.

Prima di descrivere le soluzioni che il *Collegio dei docenti di tirocinio* del corso di laurea ha ritenuto opportuno proporre, è opportuno sottolineare che in ogni comunicazione fornita agli studenti sono stati ribaditi tre aspetti della ordinaria proposta formativa del tirocinio e cioè: la continuità pedagogica tra teoria e pratica professionale, l'importanza del percorso di professionalizzazione e la sperimentazione di apprendimenti che utilizzino l'elaborazione scritta e soprattutto la riflessività tra professionisti.

Già si è detto che è stata garantita la continuità pedagogica con le attività formative specifiche e con opportunità didattiche di integrazione dell'esperienza diretta, come anche come sia stato richiesto agli studenti di intensificare il proprio apporto nel servizio, ma un ulteriore aspetto parte dalla constatazione che c'è una parte del tirocinio ricca di fascino che è legata all'occasione di contatto diretto sia con le persone in carico al servizio, sia con il tutor supervisore, sia infine con il servizio sociale dove si svolge l'esperienza. Ebbene "rinunciare" a parti di attività sul campo per dedicarsi a momenti di riflessività, può essere interpretato come privazione di occasioni importanti dal punto di vista formativo. Tuttavia la fatica di fermarsi a riflettere e, ad esempio, scrivere, trova la sua ragione didattica a due livelli: anzitutto la scrittura è considerata «uno strumento professionale intriso di responsabilità» (Dellavalle, 2011, p. 185), ma la riflessione presentata oralmente e anche scritta ha forti potenzialità di apprendimento. Sicora (2010) a tal riguardo ricorda che scrivendo si riesce a dare ordine a fatti, pensieri e sensazioni inerenti la pratica, si può registrare in maniera permanente l'esperienza svolta nei suoi dettagli e si possano individuare le connessioni tra le informazioni. Se poi tale lavoro viene condiviso in aula (anche virtuale), allora l'esperienza di ognuno diventa l'apprendimento di tutti.

Venendo quindi alla proposta elaborata dal corso di laurea essa si basa sull'assunto che il tirocinio presso strutture esterne è un diritto degli studenti, anche quando non vi sono prescrizioni normative esterne, perché per le professioni educative e formative il rapporto diretto con le persone in carico nei servizi e la conoscenza in vivo delle organizzazioni sociali è in ogni caso un elemento decisivo della crescita scientifica e professionale. Anche per tale ragione, per tutti i tirocini, il corso di laurea ha previsto di prorogare sia il loro tempo di realizzazione sia la relativa copertura assicurativa, per garantirne l'offerta.

Partendo dal fatto che ogni studente ha un proprio progetto formativo definito con il docente-tutor e il proprio supervisore e che alcuni degli studenti avevano avviato il proprio tirocinio prima della chiusura, si è cercato di riprogettare in forma quindi continuativa il tirocinio secondo due fattispecie: se si trattava dell'impostazione di una attività già iniziata e quindi interrotta o se invece il numero di ore svolte non garantivano la conoscenza del servizio e l'inserimento relativo. Il "tirocinio a distanza" è stato considerato come una parte specifica del progetto di tirocinio approvato e pertanto si è lasciata la possibilità di presentare proposte di integrazione dell'attività iniziata o in corso, elaborate cioè dallo studente insieme al supervisore, che poi sono state valutate dal docente-tutor, che ha definito il monte orario relativo.

Parallelamente sono state proposte a tutti gli studenti "attività integrative di rielaborazione scritta" come occasioni di apprendimento, in prospettiva di

completare il proprio percorso curriculare nei servizi (per un massimo di 35 ore, documentate attraverso una attività di produzione scritta) quando le condizioni lo consentissero.

Pertanto, la scelta fatta è stata quella di non programmare forme di "tirocinio virtuale" ma anzitutto garantire la conclusione dei percorsi avviati (anche con la possibilità di svolgere prove finali in appelli specifici) e di integrare le attività svolte con strumenti che completassero il percorso fatto nei servizi sociali e non lo sostituissero.

4. Il tirocinio a distanza a Roma Tre

Per analizzare le proposte di tirocinio a distanza elaborate dal corso di laurea di Roma Tre si deve tener conto che durante il lungo periodo di vigenza delle misure di contrasto alla diffusione del Coronavirus lo scenario dei servizi sociali (soprattutto nella città di Roma) era caratterizzato o dalla chiusura (cioè personale esterno non poteva accedere alle strutture) o dalla limitata presenza degli assistenti sociali nei servizi (in molti casi potevano accedere solo una o due volte a settimana, in turnazione). Le limitazioni negli spostamenti hanno contribuito ulteriormente alla difficoltà di accesso da parte dei tirocinanti, che si sono trovati quindi a dover rimodulare la propria presenza e la frequentazione del supervisore.

In questo contesto era inevitabile che il tirocinio dovesse assumere una connotazione diversa. Nel concepirlo "a distanza", la sfida è stata quella di rimodulare il progetto inserendo attività che potessero essere svolte da remoto tramite strumentazione tecnologica o che si configurassero come integrazione di un limitato numero di ore svolte in presenza.

L'elemento che ha favorito lo sviluppo di percorsi formativi professionalizzati è stato l'aver sostenuto la rimodulazione del progetto di tirocinio immaginando attività integrative, complementari a quelle già svolte o che si stavano svolgendo in presenza. Venendo alle soluzioni sperimentate, agli studenti che avevano avviato il Tirocinio 1 sono state proposte sostanzialmente tre pacchetti di soluzioni. La prima soluzione, più immediata, ha messo al centro l'analisi della documentazione relativa al servizio: il tirocinante è stato coinvolto nel riordino delle informazioni presenti nelle cartelle individuali, oppure nella redazione di bozze di relazioni (per esempio indirizzate alla autorità giudiziaria) che hanno consentito di consolidare competenze professionali fino ad allora trattate in maniera teorica. La seconda soluzione si è concentrata sulla normativa con un approfondimento sia delle disposizioni regionali e nazionali di sostegno sociale alle persone durante la pandemia, sia delle disposizioni relative alla problematica che il tirocinio

stava affrontando (ad esempio le norme di supporto alle forme di dipendenza). La terza soluzione sperimentata, infine, ha visto i supervisori richiedere ai tirocinanti di svolgere una riflessione sull'immagine che si erano fatti del servizio o sulle dinamiche presenti in una riunione di équipe a cui avessero partecipato. Riguardo al primo *input*, una esperienza interessante è stata quella di un giovane tirocinante a cui sono stati consegnati i risultati di una ricerca sul rischio di *burn-out* legato alla professione e al quale è stato chiesto di elaborare un testo nel quale proponesse una proiezione di se stesso tra dieci anni e ipotizzasse alcune strategie per prevenire le difficoltà che potrà incontrare. Riguardo al secondo *input*, invece, si è rivelato importante che il tirocinante comprendesse come fosse necessaria, per ogni telefonata con viva voce o l'osservazione di una riunione di équipe sulla piattaforma di comunicazione, una "rielaborazione" secondo schemi che richiedevano di descrivere: il contesto, i partecipanti, la rilevanza della figura dell'assistente sociale, il linguaggio utilizzato, le dinamiche, nonché la propria valutazione dell'occasione.

Nel caso del *Tirocinio 2* le esperienze hanno sostanzialmente riguardato le modalità di relazione (a distanza) con la persona-utente che avevano già conosciuto in presenza. Anche in questo caso la modalità più consueta richiesta da parte dei supervisori è stata quella di una sorta di monitoraggio telefonico: i tirocinanti sono stati impegnati nel seguire i casi attraverso un ascolto telefonico, generalmente settimanale e su appuntamento, al termine del quale riferivano al supervisore o con l'elaborazione di una relazione scritta o con un confronto anch'esso a distanza. È successo anche che i supervisori affidassero ai tirocinanti situazioni di persone che non avevano conosciuto personalmente, proprio con la funzione di verificare/monitorare le condizioni di vulnerabilità e di rischio. Un'altra modalità è stata quella di sperimentare telefonate o videochiamate a tre, ossia con la presenza del supervisore e in cui il compito del tirocinante è stato quello di essere un secondo professionista presente nel colloquio. In maniera simile, non è stato raro il caso di tirocinanti che partecipassero a riunioni di équipe non solo sulle situazioni da loro conosciute.

Esperienza maggiormente creative, però, sono state quelle in cui il supervisore insieme al tirocinante hanno trovato forme di sostegno "nuove" adatte alla situazione di vita della persona presa in carico; tra queste sicuramente l'elaborazione di una storia *fantasy* tra la tirocinante, che dava gli spunti, e la persona assistita dal *Centro di salute mentale*, che aveva interrotto a causa della pandemia il proprio corso di scrittura creativa. Nella storia si ritrovano due super eroi alati con "caratteristiche umane" che affrontano la vita con la paura di ciò che non conoscono, di quel che potrebbe succedere, tutti elementi che hanno rappresentato la possibilità di provare in prima persona le

emozioni e le situazioni che un professionista del sociale si può ritrovare a vivere ma soprattutto di riscontrare come un servizio possa essere in grado di "cambiare pelle" per rispondere alle richieste, esplicite e non, delle persone che ha in carico. Un'altra esperienza è stata quella di far sperimentare al tirocinante attività integrative come quella di elaborare una indagine con le coppie affidatarie rispetto alla presa in carico dei servizi: raccogliendo le risposte a un questionario è stato possibile per la tirocinante analizzare quale immagine abbiano dell'assistente sociale e dello psicologo le coppie affidatarie e capire la diversità dei ruoli all'interno di una équipe e le specificità professionali.

Ciò che però ha sicuramente favorito la piena elaborazione dei contenuti professionali appresi è stata la rielaborazione attraverso lo scambio pubblico, a distanza, in incontri collegiali condotti dal docente-tutor. In tale azione fondamentale è stato il ruolo di collegamento tra il docente-tutor e i singoli supervisori, che si sono anche arricchiti con tre incontri assembleari in cui è stata dapprima avviata la richiesta di rivedere i progetti di tirocinio in corso prevedendo un'attività a distanza (nell'incontro pubblico si è anche svolta una formazione specifica sulla attività di servizio sociale a distanza), poi sono state condivise alcune esperienze in atto riportando l'esperienza sia del supervisore sia del tirocinante e infine, nel terzo incontro, si è fatta una valutazione sull'andamento della risposta ai bisogni delle persone in epoca della pandemia nonché la verifica dell'integrazione delle attività svolte dai tirocinanti all'interno dei servizi.

L'esperienza di riprogettazione del tirocinio professionalizzante a distanza (o "da remoto") ha consentito dunque di (ri)considerare le sue potenzialità formative e di affrontare in termini diretti e funzionali alcune competenze tecniche della formazione al *social work*, quali la progettualità del tirocinio, la particolare attenzione al momento dell'inserimento nel servizio, la capacità di analisi e la lettura della dimensione professionale, lo sviluppo delle potenzialità relazionali e della documentazione etc.

5. Alcuni apprendimenti didattici

Dopo un primo momento di disorientamento, la progettazione del tirocinio a distanza è stata considerata dal corso di laurea una opportunità da cogliere per analizzare alcuni aspetti della propria proposta formativa. In questa ottica, è emersa in modo evidente la correttezza di quanto sostenuto da Zilianti e Rovai (2007) secondo cui il ruolo dell'assistente sociale nel *welfare system* non è quello di un operatore che offre soluzioni assistenziali preconfezionate alle quali la persona deve adeguarsi ma di colui il quale ricerca solu-

zioni d'aiuto personalizzate avvalendosi della propria capacità creativa e svolgendo una funzione di accompagnamento. Allo stesso modo, anche la formazione svolta a distanza dovrà tenere conto di nuove modalità di inter-relazione come unica leva per misurare la possibilità di cambiamento, per sviluppare reticolazioni positive, processi di apprendimento professionalizzanti.

Con tale logica, la didattica cosiddetta *blended learning*, cioè il percorso formativo che prevede l'utilizzo integrato di diversi formati e tipologie educative, assume pienamente il significato di «mescolare, miscelare, combinare in modo armonico elementi diversi». Al riguardo Ligorio, Cacciamani e Cesareni (2006, p. 18) precisano che l'espressione *blended learning* non propone «una semplice giustapposizione di presenza e di mediazione tecnologica, ma piuttosto una loro alternanza ben studiata, tesa a valorizzare al massimo le varie componenti e a disegnare contesti di lavoro efficaci sia per gli studenti sia per i docenti».

Seguendo questa direzione, la prospettiva *blended* può supportare una didattica non più basata sulla trasmissione di conoscenza, ma indirizzata alla costruzione collaborativa della conoscenza ispirata al paradigma del costruttivismo sociale (Varisco, 2011) e alle dimensioni dell'apprendimento situato, che avviene ed è proprio di una certa comunità.

Nell'esperienza dei tirocini a distanza fatta a Roma Tre si è trattato di "costruire" un ambiente di apprendimento "esteso" in cui sono venute a convergere dimensioni diverse dell'insegnamento e della pratica professionale di *social work*. Innanzitutto l'attività didattica non è mai stata interrotta e quindi la dimensione erogativa dei contenuti professionalizzanti attraverso lezioni sincrone, asincrone e la predisposizione di materiali sulla piattaforma didattica, la dimensione interattiva con i docenti delle materie professionalizzanti e i docenti-tutor, lo spazio e il tempo fisico sincrono in presenza laddove possibile nei servizi, uno spazio e un tempo *on-line* sia sincrono sia asincrono in cui studenti, supervisori e docenti-tutor si sono confrontati e hanno interagito attraverso specifiche attività costruite allo scopo che ridefinivano il progetto di tirocinio previsto in presenza. Ne è quindi scaturita una attività specifica dei supervisori in termini di costruzione creativa di uno spazio professionale e dei docenti-tutor che hanno continuato a svolgere la supervisione individuale e il monitoraggio di gruppo curando i contatti con i supervisori (soprattutto nelle situazioni problematiche) e rielaborando in aula le esperienze e i vissuti nella pandemia, aiutando gli studenti a "situarsi" nell'esperienza consapevole delle proprie aspettative e sostenendo il loro ruolo attivo anche in una modalità differente rispetto alla presenza nel servizio.

Del resto nelle situazioni più complicate in cui gli assistenti sociali si trovano quotidianamente a lavorare spesso è necessario ricorrere a soluzioni di fantasia in modo da consentire alle persone-utenti di raggiungere quei tra-

guardi di autonomia ed emancipazione legati al rapporto professionale. Inoltre, quando le persone attraversano periodi di forte difficoltà e sofferenza, essi vivono un periodo di disorientamento e di "bui" che nella maggior parte dei casi offusca emotivamente la possibilità di un pensiero alternativo tale da essere promotore di cambiamento: è come essere in un labirinto dove più si cammina più si sperimenta il fallimento nel non trovare la via d'uscita. Allora la prima cosa è promuovere una interazione con la persona-utente difficile da realizzarsi senza la possibilità di creare uno spazio di condivisione e di fiducia reciproco. L'immagine utilizzata dai due docenti-tutor nel periodo della riprogettazione, è stata quella del "gioco dello scarabocchio" descritto da Winnicott (2017) in cui l'operatore e il bambino costruiscono insieme lo scarabocchio alternandosi nel disegnare e nel dare significato al disegno: non è una tecnica per imparare a disegnare quanto un modo per creare una relazione basata sulla reciprocità; è la forza della reciprocità che permette di entrare in relazione con l'altro e costruire uno spazio mentale che consente di sviluppare un gioco fra due e consolidare così un perimetro dove poter esprimere il proprio pensiero e la propria creatività. Il docente-tutor nel tirocinio a distanza lascia lo studente e il supervisore comporre lo scarabocchio e poi, in rapporto soprattutto con il supervisore, aiuta a definire il perimetro dell'esperienza e avvia il disegno che non è altro che l'esperienza concreta professionalizzante. L'attività diventa formativa per entrambi perché, come è noto, il *social work* si esprime soprattutto nel colloquio professionale e permette di aiutare la persona in carico al servizio a mantenere e ampliare le proprie competenze relazionali e sperimentare l'ampliamento della sua rete sociale. Se non viene promosso uno "spazio libero" nessun operatore sociale può cercare di aiutare la persona-utente a uscire da quel pensiero pessimista spesso offuscato che non gli permette di vedere soluzioni alternative. È vero che ogni costruzione di soluzioni ha bisogno di un tempo determinato ma è altrettanto vero che la voglia di soddisfare un bisogno porta con sé la necessità di trovare soluzioni alternative. Allora ha valore formativo quando sia il tirocinante sia il supervisore sono invitati a creare, a stimolare la propria creatività.

Del resto, Francesca Mantovani (2018) invita a guidare tirocini attraverso la preziosa funzione di orientamento all'attività, indirizzando lo studente rispetto alle proprie motivazioni, verso aree di intervento del servizio sociale, in cui possa ritrovarsi e formarsi.

Certamente non sono mancate le difficoltà e non è stato sempre costante l'impegno degli studenti, su cui ha inciso anche il *digital divide*. A tale fine non si può non concludere la presente analisi senza vedere quali risorse aggiuntive sono state necessarie e quali le fatiche maggiori. Da una parte l'impegno di coordinamento ha comportato fondamentalmente la disponibilità di maggiore tempo dedicato al rapporto, a distanza, con gli studenti e con i su-

pervisori: mentre nella prassi consuetudinaria, l'attività di coordinamento si concentrava nella definizione del progetto di tirocinio e nell'analisi della documentazione fornita durante l'esperienza, durante la pandemia è stato necessario analizzare da una parte le condizioni di svolgimento delle attività, poi le competenze dello studente, poi l'impegno del supervisore e l'attività del servizio, quindi seguire il processo di elaborazione prima e di realizzazione poi del tirocinio a distanza, monitorando costantemente il raggiungimento degli obiettivi didattici. Inoltre sia da parte del coordinamento, sia anche dei supervisori è stato necessario (soprattutto nelle prime fasi di avvio) l'apprendimento dei nuovi linguaggi digitali, in cui gli studenti hanno mostrato competenza ed engagement agendo da facilitatori.

Le attività descritte nelle parti precedenti hanno cercato di mostrare come sia importante coinvolgere tutti i protagonisti nella comprensione e problematizzazione di ciò che viene proposto nella formazione, nell'ottica anche di incrementare non solo la partecipazione futura (sia come professionista ma soprattutto verso l'attività di supervisione), ma anche la profondità dei significati e delle relazioni che hanno luogo all'interno del tirocinio.

Bibliografia

Alberici A. (2002), *Imparare sempre nella società della conoscenza*, Bruno Mondadori, Milano.

Commissione europea (2010), *Europa 2020: la strategia dell'Unione europea per la crescita e l'occupazione*, COM (2010) 2020 final, Bruxelles.

Dellavalle M. (2011), *Il tirocinio nella formazione al servizio sociale*, Carocci, Roma.

Ligorio M.B., Cacciamani S. e Cesareni D. (2006), *Blended learning – Dalla scuola dell'obbligo alla formazione adulta*, Carocci, Roma.

Mantovani F. (2018), *Laboratorio di guida al tirocinio in servizio sociale*, Franco Angeli, Milano.

Sicora A. (2010), *Errore e apprendimento nelle professioni di aiuto*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna (RN).

Toffler A. (1970), *Future Shock,* Random House, New York (trad. it. *Lo shock del futuro*, Rizzoli, Milano, 1971).

Varisco B.M. (2011), *Costruttivismo socioculturale*, Carocci, Roma.

Winnicott D.W. (1996), *Therapeutic consultations in child psychiatry*, Karnac Books, London (trad. it. *Colloqui terapeutici con i bambini*, Armando, Roma, 2017).

Zilianti A. e Rovai B. (2007), *Assistenti sociali professionisti. Metodologia del lavoro sociale*, Carocci Faber, Roma.

9. Il servizio sociale e la formazione professionale nello Stato di Espírito Santo: 50 anni di storia

di Jeane Andréia Ferraz Silva, Andrea Monteiro Dalton, Salyanna de Souza Silva

1. Introduzione

Questo testo presenta i risultati preliminari della ricerca "La traiettoria del corso di Servizio sociale all'Ufes: costruzione e inserimento negli spazi occupazionali", finanziata dalla *Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo* (Fondazione per il Sostegno alla Ricerca e all'Innovazione di Espírito Santo) – FAPES. Lo studio ha l'obiettivo di presentare i principali passaggi nello sviluppo del corso di Servizio sociale dal 1970 ad oggi, nell'ambito delle attività universitarie di formazione e di inserimento nella comunità, denominati nel percorso storico del corso come "Campi propri", "Progetti Speciali" e oggi, l'*extensão*[1]/Terza Missione.

In questo capitolo, abbiamo scelto di analizzare il caso specifico della traiettoria dello sviluppo di azioni nell'ambito della Terza Missione del Dipartimento di servizio sociale dell'Ufes, come un componente importante che deve essere sviluppato insieme al processo di formazione, di ricerca e di pratica professionale, non dimenticando di metterlo in relazione con le trasformazioni avvenute nella professione di servizio sociale in generale in Brasile. Cercheremo di contribuire al dibattito scientifico sulle alternative che possono essere promosse nell'ambito universitario per l'interazione diretta con la società e il proprio territorio di riferimento. Abbiamo analizzato nella

[1] Fortemente influenzata dal pensiero di Paulo Freire, l'*extensão* (nella traduzione letterale, l'estensione) universitaria può essere definita come un'azione istituzionale volta al servizio di organizzazioni, comunità e popolazioni, con un senso di feedback e scambio di conoscenze accademiche e popolari. Si tratta quindi di azioni di scambio tra università e società, che coinvolgono sia la formazione dello studente che la qualificazione del docente. Dunque, l'*extensão* si avvicina a ciò che sarebbe la Terza Missione nelle università in Italia. In questo texto utilizzeremo entrambe le denominazioni.

loro traiettoria storica, tanto le attività che sono state promosse nel periodo di dittatura civile-militare (dagli anni '70 alla fine degli anni '80), con azioni e progetti diretti a promuovere azioni di mantenimento dello *status quo* di quel periodo sotto l'ideologia della sicurezza nazionale, quanto le esperienze che sono state promosse nella contemporaneità, di progetti e azioni volte al coinvolgimento degli studenti e docenti con il territorio di carattere eminentemente educativo, culturale e di sviluppo della società, con importante impatto per la formazione e la pratica professionale.

2. Analisi della letteratura

In Brasile, il servizio sociale come professione è emerso negli anni '30, a seguito del processo di intensa industrializzazione e crescita delle espressioni della "questione sociale"[2]. Secondo Santos (2012), questo periodo è stato accompagnato da un cambiamento del modo in cui lo Stato ha compreso e ha dato risposte al fenomeno della questione sociale. La repressione e l'autoritarismo sono un segno della formazione sociale dello Stato e delle élite brasiliane. Tuttavia, negli anni Trenta la «'questione sociale' avrebbe cessato di essere un 'caso di polizia' per diventare un 'caso politico'». (Santos, 2012, p. 140). Con la Costituzione del 1934, sotto il governo di Getulio Vargas (1930-1945), furono preservati i diritti sociali e regolarizzati i contratti di lavoro, le professioni e i sindacati.

Iamamoto e de Carvalho (1991) affermano che l'istituzionalizzazione del servizio sociale in Brasile è stata legata all'iniziativa privata di gruppi e frazioni di classe, sotto l'intermediazione della Chiesa cattolica. Nel 1936 è stata creata la prima Scuola di servizio sociale di carattere laico e professionale nella città di São Paulo, e un anno dopo è stata creata la Scuola di servizio sociale a Rio de Janeiro.

In Espírito Santo, secondo Visa (1981), dal 1950 al 1957 abbiamo avuto il periodo di espansione del servizio sociale: la fondazione della Scuola tecnica del servizio sociale – 1951/1953; il corso di Servizio sociale – 1952/1954 e la formazione degli assistenti sociali – 1957, nonché la creazione di campi pionieristici del servizio sociale (*Legião Brasileira de Assistência Social; Sanatório Getúlio Vargas; Santa Casa de Misericórdia;*

[2] L'espressione "questione sociale" è nata negli anni '30 del XIX secolo. Nasce nell'area industrializzata e urbanizzata che ha sofferto di un brutale pauperismo generalizzato che ha avuto luogo nell'Europa occidentale nei primi momenti dell'impatto dell'industrializzazione, dopo la Rivoluzione industriale (Netto, 2013, p. 89). Condividiamo dell'analisi critica di questa espressione che la intende come radicata nella legge generale dell'accumulazione capitalistica, essendo irrisolvibile sotto l'ordine del capitale.

Centro Social Ilha do Príncipe; Clínica de Câncer da Santa Casa de Misericórdia de Vitória, tra gli altri).

Dal 1969 al 1970 c'è stato un aumento di quasi l'84% del numero di professionisti. Le principali aree di attività sono state: nell'ambito del lavoro con 32 professionisti; salute con 24; assistenza sociale con 16 professionisti; bambini e adolescenti con 13 operatori e altre aree con 7 professionisti (Rosa, 2009).

Tra il 1960 e il 1970 si registra l'inserimento di alcune Scuole di Servizio sociale insieme alle Università Federali, con enfasi sulle scuole di Belém (Pará), São Luis (Maranhão), Natal (Rio Grande do Norte), Recife (Pernambuco), Paraíba, Niterói (Rio de Janeiro), Florianópolis (Santa Catarina) (Bravo *et al.*, 2019)[3].

Il processo di incorporazione delle Scuole di servizio sociale nelle università brasiliane ha avuto luogo durante il periodo della Dittatura Civile-Militare (1964-1985). Secondo Netto (1991), questo periodo, è stato caratterizzato dalla creazione di grandi organismi istituzionali nell'ambito delle politiche sociali[4] e ha cambiato il mercato del lavoro per gli assistenti sociali, richiedendo di conseguenza un profilo professionale 'moderno' e 'razionale'. Pertanto, quando si accede all'istruzione universitaria, la formazione dei nuovi assistenti sociali assume un carattere più tecnico e moderno, dialogando con altre aree del sapere, come la sociologia, la filosofia, la psicologia sociale e l'economia.

Nel 1970 fu istituito, presso l'Ufes, il corso di Servizio sociale, con Delibera 12 del Consiglio dell'Università e riconosciuto con Decreto 79.062 nel 1976, con una durata minima di 2.500 ore e nel 1974 offriva già 80 posti. Secondo Regina Murad (1983), il suddetto corso di Servizio sociale nasce dall'esigenza di ampliare l'organico professionale, ponendo l'accento sulle esigenze della *Divisão de Serviço Social da Indústria* (SESI), della *Federação das Indústrias* della *Delegacia Regional Legião Brasileira de Assistência*, della *Superintendência Regional do Instituto Nacional di Previdência Social,* della *Delegacia Regional do Serviço Social doComercio*(SESC) e della *Fundação Espiríto Santense de Bem Estar do Menor* (FESBEM).

Inizialmente il servizio sociale era legato al corso di Giurisprudenza, solo

[3] Le Scuole di Servizio Sociale erano enti mantenuti da istituzioni religiose e laiche. In questo periodo la formazione professionale degli assistenti sociali si è basata sui precetti della Dottrina sociale della Chiesa e sui valori cristiani (Netto, 1991). Vale la pena menzionare il primo Codice di etica professionale degli assistenti sociali del 1947.

[4] Tra questi, si segnala la creazione del Ministero del Welfare e dell'Assistenza Sociale – *Ministério da Previdência e Assistência Social* (MPAS) nel 1974 e del Sistema Nazionale di Previdenza e Assistenza Sociale (SINPAS) nel 1977, un importante ambito di azione per gli assistenti sociali.

nel 1977 avviene la creazione del Dipartimento di servizio sociale. Un altro importante cambiamento nei primi anni '80 è stata la creazione informale del Coordinamento Tirocini, che aveva la figura di un Coordinatore e di un subcoordinatore. Secondo Murad (1983) la distribuzione dei tirocini era concentrata in tre ambiti: il 26% nei Progetti Speciali del Dipartimento di servizio sociale; 21,7% presso il Segretariato Welfare e 11,6% presso la *Fundação Legião Brasileira de Assistência*. Il restante 29,9% è stato distribuito su 11 diversi campi, il 10,8% non ha risposto (Murad, 1983, p. 177).

I "campi propri" creati dal corso di Servizio sociale dell'Ufes dagli anni '70 e, in particolare dagli anni '80 con i Progetti Speciali, hanno contribuito all'espansione e al consolidamento della professione nello stato di Espírito Santo. Questi campi, per soddisfare le esigenze sociali e professionali di fronte alle molteplici espressioni della questione sociale, hanno aumentato il numero di progetti professionali e di formazione professionale. Questi progetti, a partire dagli anni '90, hanno cominciato ad articolare didattica, ricerca ed *extensão*/terza missione, come unità indissociabili dal ruolo principale dell'università.

È importante evidenziare che l'università brasiliana, oltre a svolgere attività nel campo della ricerca e dell'insegnamento, sviluppa azioni nell'ambito della terza missione. Tali aspetti si articolano a partire dal «principio di inscindibilità tra insegnamento, ricerca ed *extensão*» (art. 207 Costituzione Federale del 1988), essendo la terza missione una delle finalità dell'università (Legge di indirizzo e basi di diritto nazionale Istruzione / LDB 1996 – Legge 9.394/1996).

3. Il metodo

Questo articolo presenta parte dei risultati di una ricerca legata al Programma Primi Progetti sponsorizzata dalla Fapes. La ricerca ha avuto una durata di 24 mesi (da aprile 2019 ad agosto 2021) ed è stata fondamentalmente un'indagine bibliografica e documentale.

Lo studio assume come riferimento il metodo storico materialista dialettico, nella prospettiva di svolgere un'analisi del corso di Servizio sociale all'Ufes e della sua traiettoria storico-sociale nella costruzione e nell'inserimento degli assistenti sociali negli spazi occupazionali. A tal fine vengono utilizzate ricerche bibliografiche sulle principali categorie che riguardano l'oggetto di studio: servizio sociale, formazione professionale, lavoro, terza missione.

Nell'ambito della raccolta di documenti, abbiamo analizzato: il Progetto Didattico del corso, i Rapporti di Tirocinio, i Lavori di Completamento del corso e altri documenti reperiti presso il Dipartimento del servizio sociale. Gil (2009) spiega che la ricerca bibliografica si sviluppa a partire da materiale già

elaborato, come libri e articoli scientifici, mentre la ricerca documentaria si avvale di materiali che non hanno ancora ricevuto un trattamento analitico o che possono ancora essere rielaborati secondo gli obiettivi della ricerca. I documenti citati sono dell'archivio del Dipartimento di servizio sociale e del Centro di Scienze Giuridiche ed Economiche (CCJE) presso all'Ufes. I dati sono stati analizzati utilizzando strumenti qualitativi e quantitativi, con la tecnica di analisi del contenuto, individuando e raggruppando i contenuti in categorie e sottocategorie generali, secondo il metodo proposto da Minayo (2004).

Un dato importante da sottolineare si riferisce ai documenti per la raccolta dei dati; nonostante la ricerca fosse sponsorizzata dall'agenzia di finanziamento, il *team* si è trovato di fronte a una serie di barriere all'accesso ai documenti, principalmente, rispetto alla scarsa conservazione del materiale ad essere esaminato. Un'altra sfida è stata la pandemia causata dal Covid -19. Da marzo 2020, l'Ufes ha adottato il lavoro a distanza (delibera 07/2020 e delibera 30/2020), che ha ostacolato l'accesso ai documenti. Di fronte a questo limite sanitario, l'équipe della ricerca ha prelevato diversi documenti dall'università e li ha portati a casa per lo studio e l'analisi.

4. I risultati della ricerca

Dopo una prima ricognizione documentale dei cosiddetti "campi propri" si evince che essi sono emersi nel corso di Servizio sociale attraverso il Centro di Formazione Rurale e Azione Comunitaria (CRUTAC)[5] che si è costituito presso l'Ufes con Delibera di Giunta Universitaria. Secondo Pelegrine (2016), il rettore Maximo Borgo ha sostenuto che CRUTAC era importante perché poteva fornire una formazione più realistica per professionisti, preparati e attenti alle particolari esigenze dello sviluppo nell'Espírito Santo rurale.

Il documento di rielaborazione del curriculum del corso di Servizio sociale (1991) menziona l'inserimento degli insegnanti nei propri campi già nel 1974[6] tramite CRUTAC, e sono stati disattivati nel 1976.

Secondo Merlo (2019), le azioni di CRUTAC costituivano forme palliative, prevalentemente assistenzialistiche ed educative per la soluzione di problemi strutturali e profondamente radicati. Il focus, nonostante l'avanguardismo di

[5] Secondo Merlo (2019, p. 24), il «[...] primo Centro Universitario Rurale per la Formazione e l'Azione Comunitaria (CRUTAC) è stato creato presso l'Università Federale del Rio Grande do Norte, nel 1965 con gli studenti universitari nelle comunità rurali, portando avanti la proposta per combattere la povertà e la presunta 'sovversione', basata su presupposti di sviluppo e sulla Dottrina di Sicurezza Nazionale del governo militare».

[6] Non è stato ancora possibile svelare come il Servizio Sociale dell'Ufesè stato inserito al CRUTAC, nonostante il documento analizzato ne citasse l'esistenza.

molti studenti, non era lo sviluppo della consapevolezza critica dei gruppi popolari, ma spesso veniva data maggiore priorità alla formazione degli studenti.

Wanderley (1998, p. 88) discutendo il servizio sociale in questo programma evidenzia che CRUTAC ha agito da una prospettiva di ciò che è stato caratterizzato come "Servizio sociale di comunità", la cui visione del lavoro di comunità contiene elementi conservatori e che «[...] si basa su principi che considerano la popolazione una risorsa e un obiettivo di sviluppo, da mobilitare». Il tema di base di CRUTAC sul servizio sociale era il tirocinio degli studenti, poiché questo programma permetteva il coinvolgimento degli studenti in azioni di *extensão* direttamente con le persone, la comunità. Tuttavia, Wanderley (1998) non approfondisce questo tema del tirocinio, né mostra come sia stato avvenuto.

Un altro progetto con una prospettiva simile a CRUTAC è stato il Campus avanzato di Parnaíba, creato attraverso un accordo con il Progetto Rondon[7] del Ministero dell'Interno e il Comune di Parnaíba, Piaui con chiaro allineamento del Rettorato dell'Ufes alla politica dei militari. Questo progetto è stato creato con Delibera del Consiglio dell'Università n. 37/73 del 02.08.1973 (Pelegrine, 2016).

I due progetti citati si distinguono per l'inserimento degli studenti universitari nel processo di modernizzazione nazionale e, al tempo stesso, per tenerli lontani dalle attività di resistenza, attraverso la partecipazione attiva alla realtà delle comunità povere e isolate, al fine di sviluppare un senso di cittadinanza, responsabilità sociale e impegno per gli interessi della nazione (Pelegrine, 2016). Si tratta, quindi, di progetti del governo federale che sono stati avviati all'Ufes in un contesto di dittatura militare sotto l'ideologia dello sviluppo e della sicurezza nazionale. Contemporaneamente al contesto dell'inserimento del corso di Servizio sociale nell'ambito universitario.

Questi progetti hanno consentito il contatto degli studenti con la popolazione rurale, poiché i campi di attività professionali esistenti si concentravano sull'area urbana e sulle istituzioni sociali di "welfare". Dobbiamo ancora caratterizzare il ruolo degli insegnanti in questi due progetti e il loro significato per la formazione e la pratica professionale[8].

[7] Merlo (2019, p. 26) informa che il Progetto Rondon nasce da una proposta discussa al 1° Seminario sull'Educazione e Sicurezza Nazionale, tenutosi a Rio de Janeiro, nell'ottobre 1966. «La premessa difesa era legata alla necessità di inclusione di studenti universitari nel progetto di sviluppo per il Brasile [...]. L'obiettivo era avvicinare i giovani alle comunità meno sviluppate [...] [e] tenere sotto tutela gli studenti universitari, imprimendo loro l'ideologia della sicurezza nazionale».

[8] Finora non abbiamo trovato documenti che riportino l'inclusione degli insegnanti di Servizio sociale in questi progetti, sebbene siano menzionati nel documento *Rielaborare il corso di Servizio Sociale* (1991). Abbiamo come indicazione per lo sviluppo di nuove ricerche, la

In questa caratterizzazione dei "campi propri", dagli anni '80 in poi, abbiamo un'altra configurazione di questi spazi nel contesto del corso di Servizio sociale all'Ufes. Sembra essere un'azione indipendente dallo Stato e direttamente collegata alle rivendicazioni popolari, legata al contesto iniziato nella seconda metà degli anni '70, segnato dalle lotte sociali per la ridemocratizzazione in Brasile, e in Espírito Santo non era diverso.

Per quanto riguarda la formazione professionale, anche questo movimento ha interferito positivamente. Il Dipartimento di servizio sociale dal 1978 in poi, pur mantenendo la struttura formale del curriculum all'epoca in vigore (1970), ha effettuato diversi adattamenti curriculari tra le intenzioni, gli obiettivi e i contenuti delle varie materie; oltre all'introduzione di altre forme di insegnamento con l'adozione di una pedagogia partecipativa attraverso consigli, riunioni di classe, ecc. (Ufes, 1985).

In questo contesto, il dibattito sui "campi propri" ricompare nel 1979 sotto il nome di Progetti Speciali[9]. E il progetto pedagogico del corso di Servizio sociale del 1985 evidenzia nelle sue premesse la creazione di spazi adeguati alla sperimentazione di una nuova metodologia attraverso i Progetti Speciali per l'Insegnamento della Pratica, che sono anche progetti di terza missione.

Gli aspetti che maggiormente hanno contribuito all'introduzione di questa proposta didattica sono stati:

> la necessità di riqualificare la pratica dei docenti alla situazione delle istituzioni che rendevano difficile lo svolgimento di un lavoro più scientifico, la pressione degli studenti che mettevano in dubbio l'assenza del docente dalla pratica nel campo del tirocinio, nonché la fattibilità del dipartimento di entrare nell'area di ricerca attraverso la metodologia della ricerca-azione (Ufes, 1985).

Associato a questi processi, spicca il contesto delle particolarità dei movimenti sociali in Espírito Santo. Ferreira (1985) sottolinea che i movimenti sociali degli anni '70 abbracciarono diverse categorie e organizzazioni: scioperi di autisti di autobus, insegnanti, medici; occupazioni di proprietà pubbliche e private, aiutando i lavoratori ad organizzarsi creando innumerevoli forme di strutturazione, come associazioni di quartiere, commissioni e forum, enti sindacali. Questi processi contribuiranno ai cambiamenti nell'università stessa e a soddisfare le richieste delle persone e dei lavoratori.

necessità di condurre interviste con gli insegnanti che hanno lavorato nel corso in quel momento storico per ricostruire questo processo.

[9] Secondo la delibera del Consiglio dell'insegnamento, ricerca ed *extensão* (CEPE) n. 39/87, i progetti speciali sono una delle forme di *extensão*/terza missione «sviluppati con la comunità e le istituzioni, sia su richiesta che su proposta dell'Università sotto forma di, consulenza, promozione di un valore scientifico, tecnico natura, culturale e artistica, attraverso un sistema di scambio di conoscenze tra società e Università» (Borgo, 2014).

Il primo Progetto Speciale sviluppato dal Dipartimento di servizio sociale è stato con l'Associazione dei Residenti di Jardim Tropical nel comune di Serra dal 1985 al 1987, avendo come coordinatore un professore di questo dipartimento che ha avuto anche la partecipazione di 21 (ventuno) studenti della disciplina Servizio sociale applicato e tirocinio supervisionato (Herkenhoff *et al.*, 1998).

Secondo Herkenhoff *et al.* (1998, p. 402), il Progetto Speciale nasce dalla proposta del Dipartimento di servizio sociale di aderire e sostenere il movimento popolare, cercando di formulare un progetto di formazione professionale più impegnato nella realtà sociale.

C'era la consapevolezza che i movimenti popolari erano i soggetti della trasformazione sociale, da qui l'importanza di rafforzarli nella loro organizzazione e nelle loro lotte, senza prendere il loro posto, il ruolo guida nella lotta; il servizio sociale aveva discusso di lasciare il posto di "avanguardia" nel processo politico e occupare la "retroguardia" (sostegno, consulenza finalizzata al rafforzamento del processo organizzativo delle classi popolari) (Serpa, 2020).

Secondo Serpa (2020) gli obiettivi dei Progetti Speciali erano:

> [...] offrire allo studente opportunità per l'esperienza dell'esercizio della professione di assistente sociale, nell'ambito di competenza del Dipartimento, sotto forma di Progetto Speciale, con il seguito e la supervisione di un docente del Dipartimento; inserire lo studente nella realtà in cui la popolazione vive e lavora, mirando a conoscere i suoi drammi quotidiani derivanti dalle condizioni di vita precarie e dalla mancanza di diritti, e intervenire in queste situazioni insieme ai residenti, nei loro processi collettivi, mirando a cambiarli; stabilire processi di riflessione teorica sui fenomeni e sui processi sociali vissuti.

Un altro Progetto Speciale è stato sviluppato nel comune di Vila Velha anche da un professore del Dipartimento di servizio sociale con gli stessi obiettivi in termini di formazione professionale e interessi popolari. Si trattava dell'Assistenza al Consiglio Comunitario di Vila Velha.

Il Consiglio della comunità di Vila Velha è stato creato nel 1983 e il servizio sociale dell'Ufes ha accompagnato il processo di creazione e ha realizzato il servizio di consulenza. In uno dei momenti di valutazione e piano d'azione del movimento popolare di Vila Velha, tra i vari aspetti, è stato considerato centrale il rafforzamento di questo spazio attraverso il servizio di consulenza del servizio sociale e dei tirocinanti (Krohling, 2011).

Questi progetti speciali sono stati sviluppati al di fuori dell'Ufes e avevano come caratteristica principale il rafforzamento dei movimenti popolari nelle città della regione metropolitana di Vitória. Questo processo ha permesso di «[...] rompere l'isolamento intellettuale dell'assistente sociale e

consentire esperienze di pratiche autogestite» (Netto, 1991, p. 251), consentendo tendenze legate alla prospettiva dell'intenzione di rompere con il servizio sociale Tradizionale[10].

Degni di nota sono anche l'esistenza di due ambiti che possono essere caratterizzati come propri, pur esistenti nella struttura dell'Ufes e non direttamente collegati al Dipartimento di servizio sociale, il Settore Servizi Sociali dell'Ospedale Universitario Cassiano Antônio de Moraes (HUCAM) creato nel 1965, dalla creazione dell'Ospedale Scuola (BAIOCO, 1994) e della Segreteria per gli Affari Comunitari legata al Sotto-Rettore di comunità creato nel 1978 nel processo di ristrutturazione dell'università (ROCIO, 1994)[11].

I "campi propri" che sono stati creati negli anni Novanta si sono ridisegnati in un periodo segnato da una nuova offensiva borghese, in cui il Brasile si adegua ancora una volta alle esigenze del capitalismo mondiale. Questo periodo è caratterizzato da profonde trasformazioni sociali che interessano la produzione, l'economia, la politica, lo Stato, la cultura, il lavoro, segnato dal modello di accumulazione flessibile e dal neoliberismo.

Nello stesso periodo, negli anni '90, si può notare che il servizio sociale brasiliano si è perfezionato nel decidere di rompere con il conservatorismo nella professione, nell'articolazione con altri movimenti sociali in difesa degli interessi della classe lavoratrice. Questa maturazione si concretizza nella formazione professionale con le Linee Guida del Curriculum 1996[12], nel progetto egemonico-politico, denominato Progetto Etico-Politico Professionale[13].

Il curriculum del 1982 aveva diversi problemi che dovevano essere

[10] Netto (1991, p. 117-118) intende come «Servizio Sociale Tradizionale la pratica empirista, reiterativa, palliativa e burocratizzata dei professionisti, parametrizzata 'da un'etica liberal-borghese' e la cui teologia consiste nella correzione – da un punto di vista chiaro funzionalista – di esiti psicosociali ritenuti negativi o indesiderabili, sul substrato di una concezione idealistica e/o meccanicistica (aperta o velata) delle dinamiche sociali, presupponendo sempre l'ordinamento capitalistico della vita come fatto fattuale ineludibile».

[11] «Il Sotto-rettore di comunità aveva la funzione di consigliare il Rettorato insieme alla Comunità Universitaria, servendo i tre segmenti: dipendenti, studenti e professori, guidando e dirigendo le attività ad essa inerenti, fornendo assistenza sociale e culturale nelle aree di competenza dell'Ufes. A questa Sotto-Regione erano anche responsabili le attività in materia di assistenza e benefici […], assistenza sociale e individuale, assistenza psicologica, servizi medici e legali» (Rocio, 1994).

[12] Le Linee Guida del Curriculum 1996 (*Diretrizes Curriculares de 1996*) sono frutti della pervicace azione dell'Associazione brasiliana di Insegnamento e Ricerca in Servizio Sociale (*Associação Brasileira de Ensino e PesquisaemServiço Social* – ABEPSS). Dunque, sono linee guide a livello nazionale per la formazione universitaria nell'ambito del Servizio Sociale.

[13] Il Progetto Etico-Politico riguarda il progetto egemonico del Servizio Social brasiliano nella tradizione teorica e filosofica marxista.

riesaminati. Un aspetto problematico è stata la distanza riscontrata tra la dissertazione teorica delle matrici teorico-metodologiche e la quotidianità della pratica professionale come l'eclettismo teorico, il formalismo nell'appropriazione del marxismo, il vuoto su strategie, tattiche e strumenti per l'azione professionale, lo sviluppo precario dei rapporti tra centri di formazione e istituzioni del mercato del lavoro, la confusione tra la comprensione dei rapporti tra pratica e sfera politica, la pratica nella sfera professionale, la maggiore attenzione alle politiche statali, a scapito dell'analisi dei soggetti e dei segmenti sociali destinatari delle azioni professionali (Iamamoto, 1998).

Le istituzioni d'insegnamento di servizio sociale, a livello nazionale, attraverso gli incontri dell'ABEPSS (1996), hanno evidenziato il superamento di questa impasse, ovvero la necessità di attuare una revisione curricolare che tenesse conto dell'influenza della situazione nazionale e internazionale sull'esercizio professionale, le tendenze del mercato del lavoro, le conoscenze teoriche, gli strumenti operativi utilizzati dal servizio sociale, senza tuttavia allontanarsi da una prospettiva di totalità che consenta di riconoscere, individuare, tematizzare determinazioni strutturali e fenomeni congiunturali.

Era inoltre necessario attribuire alla ricerca un ruolo fondamentale nella formazione professionale, consentendo all'assistente sociale di articolare il generale con il particolare e di intervenire efficacemente nei processi e nelle relazioni sociali, come sottolinea le Linee Guida del Curriculum 1996.

In questo contesto, i "campi propri" hanno subito un processo di ridefinizione, ovvero hanno creati nuclei di studi e ricerche in diverse aree di attività professionale e di articolazione del *treppiede* di insegnamento, ricerca ed *extensão*/terza missione.

L'esperienza dei Progetti Speciali che si è svolta direttamente con i movimenti popolari e nei quartieri sarà convogliata principalmente negli spazi dei nuclei che inizieranno a sviluppare progetti di ricerca ed *extensão*.

I principali ambiti specifici creati dopo il 1990 si svilupperanno principalmente presso l'Ateneo stesso e inizieranno a concentrarsi sulla discussione delle politiche sociali espresse come diritti sociali dalla Costituzione del 1988 in poi. La tabella seguente illustra la configurazione di questi specifici ambiti:

Tab. 1 – "Campi propri" del corso di Servizio sociale all'Ufes dopo gli anni '90[14]

Anno di creazione	*Nome*	*Descrizione*
1985	Programma di assistenza alcolica (PAA) (*)	Offriva formazione delle risorse umane, con focus sul dibattito sulla droga ed effetti, cura, prevenzione e politiche legate al consumo di droga.
1990	Nucleo per lo studio dell'infanzia e dell'adolescenza (NECA)	Aveva lo scopo di discutere, studiare e ricercare i temi dell'infanzia e dell'adolescenza e fornire consulenza e servizi a gruppi di movimenti popolari, Onlus il cui scopo era prendersi cura di bambini e adolescenti.
1992	NEPEMGE – Nucleo Studi e Ricerche sulle Donne e le Relazioni di Genere (*)	Nucleo tematico di studi e ricerche sulle donne e le relazioni di genere, aveva carattere interdisciplinare; esso riuniva docenti, studenti e professionisti provenienti da diversi ambiti del sapere per sviluppare studi e ricerche attinenti al tema, con l'obiettivo principale di produrre e diffondere conoscenze sulla questione delle donne, genere, classe, razza/etnia e le loro relazioni nella società; formare le risorse umane per lavorare nell'area delle relazioni di genere e mantenere scambi con istituzioni governative e non governative.
1993	Programma di *extensão* universitaria – assistenza a bambini e adolescenti: dall'educazione informale all'iniziazione professionale (Instituto Social Joana D'Arc) (*)	Prevedeva l'offerta di educazione sociale attraverso l'educazione informale per bambini e adolescenti; stimolava una riflessione sulla loro condizione di esistenza; incoraggiava strategie e interventi nella realtà.
1994	AIDS e SOCIETÀ – Programma di Insegnamento, Ricerca ed *Extensão* (*)	L'obiettivo del Programma è stato quello di conoscere, intervenire e stabilire partnership con i vari attori governativi e non, contribuendo alla comprensione dell'epidemia di HIV nel mondo e in particolare nell'Espirito Santo, assumendo l'inscindibilità tra la malattia stessa e relazioni, questioni culturali, politiche ed etiche da essa implicate.
1994	LOCUS – Nucleo Studi e Ricerche sulle Politiche Urbane, Enti Locali e Previdenza Sociale (*).	È stato un progetto di ricerca integrato che coinvolgeva l'Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e l'Ufes.

[14] Questi dati potrebbero non essere completi, poiché finora sono state trovate nella nostra indagine informazioni documentali che potrebbero essere obsolete e/o incomplete.

1994	PET SSO (tutorial programma di educazione di servizio sociale)	Nacque nel 1994 con l'obiettivo di favorire la nascita di gruppi di studio negli istituti di istruzione superiore dedicati al lavoro intellettuale a tempo pieno sotto la guida di un "docente tutor" in un ambiente in grado di favorire il coinvolgimento, la partecipazione, lo scambio di idee tra studenti e docenti. Le attività sviluppate dal gruppo PET SSO articolano l'insegnamento, la ricerca e *l'extensão*.
1996	UNATI/Università Aperta per la Terza Età/NEEAPi	Riguarda un progetto di extensão e mira a consolidare un'unità accademica di riferimento in grado di sviluppare e indicare elementi guida di un'azione professionale teoricamente e politicamente necessaria, in sintonia con le esigenze poste dalla questione dell'invecchiamento.
1996	NEAD: Centro Studi su Alcool e Altre Droghe (Il Dipartimento di servizio sociale non partecipa più a questo progetto. Dal 2006 è stato creato il Fênix)	Un nucleo interdisciplinare cercava di riunire docenti provenienti da diversi ambiti del sapere, tra cui il servizio sociale e altre istituzioni, con sede presso il Centro Biomedico e mirava a promuovere la produzione e la diffusione della conoscenza, la ricerca e la cooperazione tecnica e l'assistenza e la collaborazione nell'organizzazione delle pratiche sanitarie nel campo della dipendenza chimica.
1997	NEVI: Nucleo Studi e Ricerche su Violenza, Diritti Umani e Pubblica Sicurezza	Costituiva un nucleo interdisciplinare che riuniva professori e studenti in attività di ricerca e divulgazione su violenza, diritti umani e sicurezza pubblica nello Stato di Espírito Santo, distinguendosi come interlocutore su questioni relative alla sua area di competenza con il dialogo con governi e non organizzazioni governative nello stato di applicazione.
1998	Programma di extensão "Saziare la fame di pane, bellezza e affetto" – Progetto Girassol (*)	Il suo obiettivo era quello di cooperare con il processo di autogestione della comunità; fornire consulenza a gruppi comunitari su questioni relative alle politiche sociali, nell'esercizio e nella difesa dei diritti sociali, economici, culturali e ambientali; promuovere una formazione professionale di qualità, garantendo impegno etico-politico e qualità tecnica; rafforzare l'organizzazione.

1998	NEMPS – Nucleo Studi sui Movimenti e le Pratiche Sociali	Nasce nel dicembre 1998 dall'esperienza del progetto di estensione "Saziare la fame di pane, bellezza e affetto" sviluppato dai docenti di Servizio sociale della Comunità di Planalto Serrano nel comune di Serra. Il centro ha sviluppato progetti di estensione e didattica volti a diffondere le conoscenze accumulate sui movimenti sociali, la partecipazione popolare e le più diverse esperienze di mobilitazione e organizzazione del popolo, nonché ricerche volte a comprendere queste esperienze.
1998	NETSE – Nucleo di Studi sul Lavoro e sulla Medicina del Lavoro (attualmente NET – Nuclei di Studi sul Lavoro)	Si proponeva di studiare la categoria del lavoro nel processo di produzione e riproduzione della socialità umana, basandosi su una lettura marxiana, mettendo in discussione le particolarità che il lavoro assume nel contesto della socialità capitalistica. Sviluppava attività di ricerca, didattica e divulgazione relative alla propria area tematica: politiche pubbliche del lavoro; relazioni sociali e processo lavorativo; lavoro, salute e ambiente nel mondo urbano.
2003	NEJUP – Nucleo di studio della gioventù e del protagonismo (questo nucleo è stato incorporato nel NECA)	Sosteneva il ruolo degli studenti nel processo di costruzione della conoscenza; Dibattito con la società sul tema dei giovani; Conoscere le esperienze dei giovani a Vitória; Conoscere gli studi già effettuati sull'argomento in Brasile ed Espiríto Santo; Dialogo con altre aree di studio sui temi giovanili, attraverso seminari tematici; Svolgere ricerche sui giovani a Vitória, con l'obiettivo di contribuire con i giovani e con le autorità pubbliche alla formulazione delle politiche sociali.
2006	FÊNIX – Gruppo di studio sulle politiche pubbliche	Era dedicato allo studio e allo sviluppo di ricerche relative all'analisi delle politiche pubbliche, salute mentale, alcool e altre droghe. Gli studi erano guidati dalla preoccupazione di comprendere la conformazione di queste politiche sociali nelle società capitalistiche e il rapporto che si instaura tra Stato e società civile in ogni specifico contesto.

2014	GECEP – Gruppo di Studio sulla Cultura e l'Educazione Popolare (*)	Il suo obiettivo è stato quello di privilegiare l'apprendimento pratico nel rapporto tra comunità e università. Il Gruppo svolge studi e azioni nel campo della cultura popolare e dell'educazione con l'obiettivo di contribuire al rafforzamento delle lotte popolari. Inoltre, stabilisce partnership con altri corsi all'interno dell'Ateneo attraverso il programma di estensione "OCA", in particolare in concomitanza con il progetto rivolto agli studi sulle comunità tradizionali.
2015	INTERFACCE – Gruppo di studio Fondamenti di teoria sociale critica, lavoro sociale e politica sociale	Sviluppa attività di ricerca, didattica e divulgazione relative alla sua area tematica: Fondamenti di teoria sociale critica, capitalismo, Stato e classi sociali. Fondamenti di servizio sociale, Lavoro e Formazione professionale. Servizio sociale e politiche sociali. Politiche sociali e fondo pubblico. Nell'ambito della didattica, il gruppo, attraverso i propri docenti/professori, tiene corsi di laurea e di specializzazione in politiche sociali.

Fonte: Le autrici (*) questi nuclei/ Programmi non esistono più.

Nel risultato dell'indagine riportata nella Tabella 1, abbiamo un totale di 5 (cinque) campi che si caratterizzano per fornire servizi direttamente alla popolazione, come il PAA, l'Istituto di Educazione Sociale Joana Darc, AIDS e Società, Progetto Girassol e l'Università Aperta per gli Anziani. È interessante notare che tutti questi progettisono collegati ai rispettivi centri di studio o addirittura hanno contribuito alla loro creazione in periodi diversi.

C'è anche il Tutorial Programma di Educazione (*Programa de Educação Tutorial* – PET) che è stato creato a livello nazionale dal governo federale alla fine degli anni '70. Il suo obiettivo è incoraggiare l'emergere di gruppi di studio negli istituti di istruzione superiore dedicati allo sviluppo di attività di insegnamento/ricerca e *extensão*.

Il gruppo PET/servizio sociale è stato creato nel '94 e seleziona circa 10 (dieci) studenti con borse di studio per le attività programmate sotto la guida di un "docente tutor" in un ambiente che favorisce lo studio, la partecipazione, lo scambio di idee tra studenti e docenti. In questa direzione PET/SSO, in partnership con il Coordinatore, si propone di sviluppare delle attività con i laureandi, al fine di valorizzare il processo di formazione professionale in linea con il Progetto etico-politico del servizio sociale (UFES, corso PPC/servizio sociale, 2002).

In numero maggiore, nella Tabella 1, abbiamo un totale di 12 (dodici) nuclei/gruppi di studio e ricerca la cui attuazione inizia nei primi anni '90 e tratterà temi diversi (diritti umani, violenza, sicurezza pubblica, lavoro, politiche sociali, alcool/droghe, salute mentale, cultura/educazione popolare,

servizio sociale e suoi fondamenti, teoria sociale critica, movimenti sociali) e assistenza a gruppi come bambini/adolescenti, giovani, donne, anziani, ecc.

I Nuclei/Gruppi del Dipartimento del servizio sociale si configurano come istanze pedagogiche attraverso le quali la didattica, la ricerca, l'*extensão* e il tirocinio devono consentire la sistematizzazione e la produzione di conoscenze teorico-metodologiche e strumentali, indispensabili alla formazione professionale (UFES, corso PPC/servizio sociale, 2002). Questi sono spazi che

> [...] danno concretezza alla direzione sociale del corso, prendendo come riferimento nello sviluppo delle sue attività la realtà in cui si inserisce il corso di Servizio sociale presso l'Ufes, le esigenze sociali poste alla professione e le linee di ricerca del Dipartimento del servizio sociale e del corso post laurea in Politiche sociali (master e dottorato) definiti collettivamente e in articolazione con le unità didattiche universitarie e postuniversitarie legate all'ABEPSS. In quanto spazi privilegiati per la produzione del sapere, i Nuclei/Gruppi si configurano come mediazioni concrete per articolare lauree e corsi post laurea (*stricto sensu* e *lato sensu*) attraverso lo sviluppo di attività didattiche, di ricerca e di divulgazione che coinvolgono docenti e studenti sia laureandi che post-laurea (Curriculum Revisione Progetti 2002, 2019, p. 110).

I Nuclei/Gruppi dovrebbero avere tra i loro obiettivi l'inclusione di studenti universitari e di corsi post laurea (offerta di corsi, discipline opzionali, discipline a menu aperto), ricerca, *extensão* e stage/tirocinio come meccanismi per catturare le esigenze della realtà sociale, nonché soddisfare le esigenze della formazione tecnica e politica in una prospettiva critica, fornendo formazione accademica e tecnica per l'indagine scientifica, l'analisi della realtà e la formulazione di strategie di intervento nella realtà sociale e professionale in cui si inserisce (Project Review Curriculum 2002, 2019, p. 110).

È da notare che questi spazi sono anche strumenti per l'integrazione del corso e del Dipartimento di servizio sociale con la società attraverso progetti di *extensão*, tirocini supervisionati, partecipazione a forum volti a discutere e proporre soluzioni a questioni di interesse pubblico nell'ambito del servizio sociale.

È importante segnalare che nel 2004 il Dipartimento del servizio sociale ha implementato il corso di post laurea in Politiche sociali (*Programa de Pós-Graduação em Política Social* – PPGPS) in collaborazione con i docenti del Dipartimento di Economia e Scienze Sociali. Abbiamo osservato nella nostra indagine che questo è stato importante per un maggiore dialogo con la partecipazione dei professori tra i centri di ricerca dei due Dipartimenti.

5. Conclusioni

Alla luce di quanto abbiamo visto sopra, la creazione di nuclei/gruppi di studio/ricerca e di *extensão* nel corso di Servizio sociale dell'Ufes segue il movimento di revisione della professione in Brasile. Rivedendo sé stessa come professione, il *Social Work* negli anni '90 elabora un insieme di strumenti per esprimere ed evidenziare la direzione collettiva che guida il lavoro degli assistenti sociali brasiliani, il cosiddetto Progetto etico-politico professionale del servizio sociale.

La ricerca contribuisce ad approfondire gli studi sul servizio sociale nello stato di Espírito Santo poiché, fino ad ora, costituiva una lacuna, visto che gli studi storico-sociali di questa professione in Brasile si concentrano sull'asse di Rio de Janeiro e São Paulo, Stati pionieri nell'emergere della professione.

In ogni caso, la ricerca sulla traiettoria storica del corso di Servizio sociale presso l'Ufes ci mostra le importanti dinamiche della formazione professionale nel servizio sociale brasiliano. È da notare che il suo inserimento negli spazi universitari è stato fondamentale per qualificare tale formazione, che in chiave futura ha contribuito al riconoscimento del servizio sociale come area di conoscenza, consentendo così la creazione di diversi programmi post laurea (master, laurea magistrale e dottorato) e riuscendo proprio per questo a sviluppare diverse ricerche scientifiche sulle politiche sociali e su sé stesso come professione d'intervento nella società.

Essendo questo studio il prodotto di una ricerca sull' esperienza del corso di laurea di Servizio sociale presso l'Universidade do Estado do Espirito Santo (Ufes), crediamo importante evidenziare l'esperienza del *social work* brasiliano, che si collega proprio a quella dell'università e della società.

Questo lavoro ha sottolineato le potenzialità e la possibilità di adoperare corsi di laurea di Servizio sociale più vicini ai vissuti delle comunità e organizzazioni della società civile. Tale esperienza contribuisce anche con la formazione degli studenti che saranno in breve professionali.

Bibliografia

Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (1996), *Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social*. Abepss, Rio de Janeiro. Testo disponibile al sito http://www.abepss.org.br, consultato il 27/06/2021.

Baioco M. (1994), *Prontuário de Estágio Supervisionado II* – Programa de Atendimentoao Alcoolista/PAA/HUCAM, Ufes, Vitória.

Borgo I.A. (2014), *Ufes: 40 anos de história*. 2. ed. EDUFES, Vitória.

Bravo M. *et al.*, eds. (2019), *O protagonismo da Abess/Abepss na virada da*

formação profissional em Serviço Social, in Silva, M. ed. *Congresso da Virada e o Serviço Social hoje. Reação conservadora, novas tensões e resistências.* Cortez Editora, São Paulo.

Conselho de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. *Diretório de Grupos de Pesquisa. CNPq*, Brasília. Testo disponibile al sito http://lattes.cnpq.br, consultato il 27/06/2021

Conselho Federal de Serviço Social (2011), *Legislação e Resoluçõessobre o Trabalho do/a Assistente Social. Código de Ética do/a Assistente Social*, Brasília. Testo disponibile al sito http://www.cfess.org.br, consultato il 27/06/2021.

Duarte J. (2013), *Projeto Ético-Político Profissional do Serviço Social: entre limites e possibilidades de um projeto coletivo com direção social*, in Guerra Y., Leite J.L. and Ortiz F., eds. *Temas Contemporâneos: o Serviço Social em foco*, OutrasExpressões. São Paulo.

Ferreira N. (1985), "*A explosão dos movimentos sociais na Grande Vitória nadécada de 70", Revista do Instituto Jones dos Santos Neves,* 2, ano VI, Vitória.

Gil A. (2009), *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. Atlas, São Paulo.

Herkenhof M. *et al.* (1998), *A contribuição dos assistentes sociais para a construção da cidadania nos movimentos sociais urbanos.Caderno de Comunicações do IX Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais: trabalho e projeto ético político profissional*, CBAS, Goiania/GO.

Iamamoto M.V., de Carvalho, R. (1982), *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. Cortez, São Paulo.

Iamamoto M.V. (1998), *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. Cortez, São Paulo.

Krohling A. e Krohling B. (2011), *Experiência de participaçãopopular no orçamento municipal de Vila Velha na década de 80: democracia participativa e cooptação política*. Curitiba-PR. Testo disponibile al sito http://www.sbsociologia.com.br, consultato il 04/03/2020.

Merlo P. (2019), *65 anos de extensão universitária na Ufes: umatrajetória de desafios e conquistas*. Dadoseletrônicos. Ufes, Proex, Vitória.

Minayo M., ed. (2004), *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. 23ª Ed. Vozes, Petrópolis.

Murad R. (1993), *Um diagnostico do Curso de Serviço Social do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal do Espírito Santo*. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal do Espírito Santo.

Netto J.P. (1991), *Ditadura e serviço social*: umaanálise do serviço social no Brasil pós-64. Cortez, São Paulo.

Netto J.P. (1996), "*Transformações societárias e Serviço Social – notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil*". *Serviço Social e Sociedade*. nº 50, Cortez, São Paulo.

Netto J.P. (1999), A construção do projeto ético político do Serviço Social frente à crise contemporânea, in *Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo1: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social*. Cead, Brasília

Netto J.P. (2013), *A questão social na América Latina*, in Garcia M.L.T., Raizer

E.C., eds., *Aquestão social e as políticas sociais no contexto latino-americano*, Edufes, Vitória.
Pelegrine A. (2016), Modernização e repressão:os impactos da ditadura militar na Universidade Federal do Espírito Santo (1969-1974). (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Espírito Santo. Programa de PósGraduaçãoemHistória Social das relações políticas, Vitória.
Rocio C.G. (1994), *Relatório Semestral da Prática referente aoEstágio no Setor Serviço Social da Secretaria de AssuntosComunitários*-Ufes. Ufes, Vitória.
Rosa W. (2009), *A trajetória histórica da criação dos cursos de Serviço Social da Ufes (1971) e da Emescam (2003*). TCC Emescam. Vitória.
Santos J. (2012), *"Questão Social": particularidades no Brasil*, Biblioteca Básica/Serviço Social. Cortez Editora, São Paulo.
Serpa A. (2020), *Caracterização da assessoria à Associação de Moradores de Cantinho do Céu* – Município de Serra.
Silva J.A.F. e Passamani M.E. (2013), *O processo de institucionalização do Serviço Social no Espírito Santo: aproximaçõessócio-históricas de 1950 a 2000*, in 8º Encontro Nacional de Política Social e 1º Encontro Internacional de Política Social, *As transformações do Estado no mundo de hoje*. Ppgps Ufes. Vitoria.
Universidade Federal do Espírito Santo (1985), *Projeto de CurrículoPleno do Curso de Serviço Social.* Departamento de Serviço Social. Vitória.
Universidade Federal do Espírito Santo (2002), *ProjetoPolíticoPedagógico do Curso de Serviço Social – versão 2002*. Departamento de Serviço Social. Vitória.
Universidade Federal do Espírito Santo (2019), *Proposta de alteração do Projeto Pedagógico do Curso de Serviço Social – versão 2002*. Departamento de Serviço Social, Vitória.
Universidade Federal do Espírito Santo. Grupos e núcleos de pesquisa. Programa de Pós-graduação em Política Social. Testo disponibile al sito https://politicasocial.ufes.br, consultato il 05/03/2020
Viza F. (1981), *Reflexões sobre a evolução do Serviço Social no Espírito Santo (década de 50)*. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Puc-Rj, Rio de Janeiro.
Wanderley M.B. (1998), *Metamorfose do desenvolvimento de comunidade e suasrelaçõescom o serviço social.* Ed. Cortez, São Paulo.

Il volume raccoglie alcuni dei contributi presentati alla sessione italiana della conferenza International Social Work Education and Development Online (ISWED 2021), organizzata in modo congiunto dalla Associazione Internazionale delle Scuole di Servizio Sociale (International Association of Schools of Social Work - IASSW) e dal Consiglio Internazionale del Welfare Sociale (International Council of Social Welfare - ICSW) e, per le sessioni in lingua italiana, dalla Fondazione Nazionale Assistenti Sociali. L'obiettivo è quello di contribuire al dibattito che si è aperto con la creazione dell'Agenda Globale, iniziativa presa dalle tre organizzazioni internazionali nel decennio 2010/2020 e rinnovata per il decennio 2020/2030.

In particolare, nel volume vengono proposte riflessioni sul ruolo del servizio sociale per promuovere le relazioni umane, la giustizia e la solidarietà sociale, mostrando come la ricerca, la formazione e la pratica professionale possono avere un impatto nel tradurre in pratica gli obiettivi che guidano l'Agenda Globale. Mentre i primi otto capitoli riguardano, in modo specifico, il contesto italiano e affrontano temi diversi, quali il servizio sociale di fronte all'emergenza sociale, la ricerca qualitativa come mezzo per ricostruire l'agire sociale, le prospettive nei processi decisionali per la protezione dei minori, la reciprocità nello scambio tra social work e homeless, la relazione agapica nel servizio sociale, la produzione della conoscenza nel processo di aiuto e infine le pratiche di tirocinio nelle università italiane, il nono capitolo è dedicato a un'analisi storica del servizio sociale e della formazione nello Stato di Espirito Santo in Brasile.

Il volume offre quindi un panorama articolato e complesso di quanto si dibatte e si realizza nel servizio sociale contemporaneo e può essere di interesse per tutti coloro che - docenti, studenti, professionisti - operano nel campo sociale.

Annamaria Campanini, già professore associato presso l'Università degli Studi Milano Bicocca, è stata Presidente dell'International Association of Schools of Social Work nel quadriennio 2016-2020.

Mara Sanfelici, dottore di ricerca, è ricercatrice di Servizio sociale presso l'Università degli Studi Milano Bicocca.